

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF MAQASHID
SYARIAH.**

(Studi Kasus BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun oleh

SAFITRIANA RUMASUKUN

NIM. 1504120470

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
TAHUN 2019 / 1441 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF MAQASHID
SYARIAH**

(Studi Kasus BPJS Kesehatan Kantor Cabang
Palangka Raya)

NAMA : SAFITRIANA RUMASUKUN
NIM : 1504120470
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH
JENJANG : STRATA SATU (SI)

Palangka Raya, November 2019

Menyetujui

Pembimbing I


Dr. Ahmad Dakhoir, S.HI, MHI

NIP. 198207072006041003

Pembimbing II


Fadiah Adlina M. Pd.I

NIP. 199101282018091322

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si

NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Enriko Tedja Sukmana, M.SI

NIP. 198807112016092522

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**
Saudari Safitriana Rumasukun

Palangka Raya, November 2019

Kepada
Yth, Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBIIAIN Palangka Raya
Di-

Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudari :

Nama : Safitriana Rumasukun

NIM : 1504120470

Judul : **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF
MAQASHID SYARIAH.**

**(Studi Kasus BPJS Kesehatan Kantor Cabang
Palangka Raya)**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Ekonomi Syari'ah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

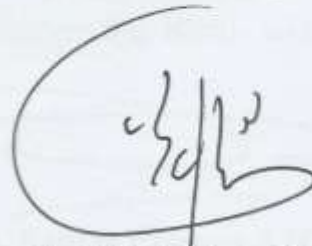
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Ahmad Dakhoir, S.HI, MHI
NIP. 198207072006041003

Pembimbing II



Fadiah Adlina, M. Pd.I
NIP. 199101282018091322

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF MAQASHID SYARIAH (Studi Kasus BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya)" Safitriana Rumasukun. NIM : 1504120388 telah dimunaqasyahkan Tim Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 2 November 2019

Palangka Raya, 2 November 2019

Tim Penguji:

1. Sofyan Hakim, M.M

Ketua Sidang

2. M. Zainal Arifin, M. Hum

Penguji Utama/I

3. Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI

Penguji II

4. Fadiyah Adlina, M.Pd.I

Sekretaris Sidang

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr.Drs. Sabian Utsman, S.H.M.Si
NIP. 196311091992031004

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF MAQASHID SYARIAH.

ABSTRAK

Oleh: Safitriana Rumasukun

Penelitian ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dalam Perspektif Maqashid syariah, beranjak dari dua rumusan masalah yaitu: (1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, (2) Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dalam Perspektif Maqashid syariah. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap peserta pengguna kartuBPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya, dengan demikian penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap peserta pengguna KartuBPJS Kesehatan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengabsahan data dalam Penelitian ini yaitu menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik triangulasi sumber dan Dari langkah itu dilakukan analisis data meliputi data collection, data reduction, data display.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan sebagai indikator ukuran kepuasan peserta yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan yaitu : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dengan menggunakan ke lima metode diatas dan dibuktikan dengan hasil observasi dan wawancara sebagai acuan maka peneliti memberi kesimpulan sebagian masyarakat masih mengeluh dengan pelayanan rumah sakit yang belum memuaskan, hal ini ditandai dengan kualitas pelayanan rumah sakit yang masih kurang memuaskan peserta BPJS Kesehatan, sehingga pelayanan rumah sakit masih perlu diperbaiki, maka kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan dalam perspektif Maqashid syariah belum sesuai. Karena belum terpenuhi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan, karena tujuan Maqashid syariah adalah mendorong kesejahteraan masyarakat, sesuai dengan tujuan syariat itu dapat menentukan perilaku konsumen dalam Islam dan tercapainya kesejahteraan umat manusia. Diukur dari ke lima dimensi dharuriyat yang bersifat ijtihad yaitu: memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara keturunan, memelihara harta atau benda.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi, BPJS Kesehatan, *Maqashid Asy Syariah*

**THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES HEALTH SOCIAL
GUARANTEE AGENCY IN MAQASHIDSHARIA PERSPECTIVE.
ABSTRACT**

By: Safitriana Rumasukun

This study discusses the Quality of Administrative Services of the Health Social Organizing Agency In the Maqashid Sharia Perspective, moving from two problem formulations, namely: (1) How is the Quality of BPJS Health Administration Services at the Palangka Raya Branch Office, (2) How is the Quality of Administration of the Health Social Organizing Agency In the Maqashid Sharia Perspective. The main purpose of this study is to examine how the quality of the administration service of the Social Administering Agency (BPJS) of Health to the users of Palangka Raya branch office health card users, thus the study aims to find out the quality of administrative services of the Social Administering Board (BPJS) of Health to the participants of the Card users Health BPJS.

This research is a field research, using descriptive qualitative research. Data collection techniques are mjjnnusing observation, interview and documentation techniques. Validation of data in this study is to use triangulation techniques, namely the source triangulation technique and from that step data analysis is performed including data collection, data reduction, data display.

The results of this study indicate that, the quality of BPJS Health administration services as an indicator of participant satisfaction measurement lies in the 5 dimensions of service quality to measure the level of success in providing services namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, using the five methods above and proven with the results of observations and interviews as a reference, the researchers concluded that some people still complained about unsatisfactory hospital services, this is indicated by the quality of hospital services that are still not satisfying BPJS Health participants, so hospital services still need to be improved, then the quality of services BPJS Health administration in the perspective of maqashid asy sharia is not appropriate. Because it has not been fulfilled in accordance with what is needed by participants of the BPJS Health card users, because the aim of maqashid ash syariah is to encourage the welfare of the community, in accordance with the objectives of the sharia it can determine consumer behavior in Islam and the achievement of human welfare. Measured from the five dimensions of ijtihad's dharuriyat, namely: preserving religion, preserving souls, protecting mind, preserving offspring, protecting property or objects

Keywords: *Service Quality, Administration, BPJS Health, Maqashid Asy Sharia.*

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF MAQASHID SYARIAH” (Studi Kasus BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya)** dengan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak, baik berupa dorongan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Sabian Utsaman, S.H.,M.S.i selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan

dan saran kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan. Dan Ibu Fadiah Adlina M.Pd.I. sebagai dosen pembimbing II yang membimbing peneliti dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan, pikiran dan penjelasan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S. Th.I selaku dosen penasehat akademik saya, selama peneliti menjalani perkuliahan
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan membantu memberikan informasi terkait dengan Penelitian.
6. Kepada Bapak Kepala Cabang beserta seluruh Staf-staf Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kota Palangka Raya yang telah memberikan izin untuk melakukan Penelitian dan terima kasih pula telah memberikan data berkaitan dengan judul Penelitian saya.
7. Semua teman-teman program studi Ekonomi Syariah angkatan tahun 2015 khususnya kelas A yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palangka Raya, November 2019

Peneliti

Safitriana Rumasukun
NIM: 1504120470

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DALAM PERPEKTIF MAQASHID SYARIAH (Studi Kasus BPJS Kesehatan, Kantor Cabang Palangka Raya) DI KOTA PALANGKA RAYA”**

Benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, November 2019

Yang Membuat Pernyataan



Safitriana Rumasukun
Nim. 1504120470

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَانُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ
أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syiar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keridaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.. (QS. Al-Maidah/5:2)

PERSEMBAHAN

ATAS RIDHO ALLAH SWT DENGAN SEGALA KERENDAHAN HATI, SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

- Teruntuk Ayahanda dan ibuku tercinta, ku persembahkan karya ini untuk kalian yang tiada hentinya selama ini selalu memberikan semangat, dorongan, nasihat, motivasi, kasih sayang, serta do'a-do'a yang selalu terpanjatkan setiap saat yang tiada batas, demi kesuksesanku terimakasih atas semua kebaikan-kebaikan yang telah kalian berikan, semoga kebaikan-kebaikan kalian menjadi amal jariyah dan pahala. semoga kalian selalu dalam perlindungan-Nya. Selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang hingga saatnya anak mu ini bisa membuat kalian bangga dan bahagia dunia akhirat.
- Teruntuk Nenek dan Kakekku tercinta dikampung halaman. yang telah memberikan nasihat, motivasi, dukungan yang tiada henti-hentinya sehingga saya selalu tegar, kuat, semangat dalam menyelesaikan skripsi saya.
- Untuk Adikku Ananda Nuzulianti yang selama ini selalu berjuang bersama kakak selama menempuh study S1. Adik yang sangat membanggakan. Harapan kakak semoga tahun depan kamu juga segera wisuda. Aamiin.
- Teruntuk dosen-dosenku, terimakasih telah membimbing dan menuntun dalam proses menuntut ilmu selama ini.
- Buat sahabat-sahabatku Rabiatul wakhidah, Dina Shahlia, Erma yunita, Puja Astika, terima kasih atas bantuan, semangat yang kalian berikan selama ini, aku tak akan melupakan semua yang telah kalian berikan selama ini. Terima kasih telah memberikan warna-warni dalam kehidupanku. Terimakasih untuk Mas Rino dan Mas Andri yang selalu memberi suport untuk saya.
- Semua teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2015 terkhusus teman-teman kelas saya yaitu kelas ESY A, terima kasih telah berbagi ilmunya dan semua kenangannya selama ini. Serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian skripsi ini saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.
- Kepada pihak BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan, Kota Palangka Raya, Terimakasih telah mebantu dalam penyelesaian skripsi saya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	be
ت	<i>Tā'</i>	T	te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	je
ح	<i>Hā'</i>	h	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	de
ذ	<i>Žal</i>	Ž	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	er
ز	<i>Zai</i>	Z	zet
س	<i>Sīn</i>	S	es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...'	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	ge
ف	<i>Fā'</i>	F	ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	qi

ك	<i>Kāf</i>	K	ka
ل	<i>Lām</i>	L	el
م	<i>Mīm</i>	M	em
ن	<i>Nūn</i>	N	en
و	<i>Waw</i>	W	we
هـ	<i>Hā'</i>	H	ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	ye

B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

متعاقدين	Ditulis	<i>muta' āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūtah* di akhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

اللهنعة	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fītri</i>

D. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	a
ِ	Kasrah	Ditulis	i
ُ	Dammah	Ditulis	u

E. Vokal panjang:

Fathah + alif	Ditulis	ā
جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	ī
مجيد	Ditulis	<i>majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	ū
فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	ai
بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	au
قول	Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

النتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “*l*” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



DAFTAR ISI

COVER	
PERSETUTUAN SKRIPSI	i
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
1. Kegunaan teoritis	7
2. Kegunaan praktis	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teoritis	13
1. Konsep Kualitas Pelayanan	13
2. Konsep Jaminan Sosial Kesehatan	21
3. Teori Maqashid syariah	25
4. Tiga Komponen Dalam memahami Maqashid syariah	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
B. Lokasi penelitian	40
C. Jenis Pendekatan Penelitian	40
D. Subjek dan Objek Penelitian	41
E. Teknik Pengumpulan Data	43

F. Pengabsahan Data	44
G. Analisa Data.....	46
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
1. Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	49
2. Jenis Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan	54
B. Penyajian Data	59
1. Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan	59
C. Analisis Dari Hasil Penelitian.....	74
1. Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya.....	75
a. Standar Operasional Prosedur Pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya.....	78
b. Persepsi peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan	87
2. Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Maqashid syariah	89
a. Pentingnya Persepsi Peserta Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan.....	91
b. Pentingnya Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Islam.....	94
c. Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Maqashid syariah	100
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	
CURICULUM VITAE	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR SKEMA

Tabel 2.1 Skema Kerangka Berpikir.....	39
Tabel 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan.....	53
Tabel 4.2 Jumlah Peserta Program JKN-KIS 2019.....	54



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen, kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi.¹

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan publik dan pelayanan publik adalah pelayanan yang sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti yang diamanatkan pada pasal 1 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik serta didukung dalam keputusan menteri pendayagunaan

¹Observasi terkait kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kantor cabang Palangka Raya , 10 November 2018

aparaturnegara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik, yang menjelaskan standar dalam pelayanan publik.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak mendasar masyarakat serta penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah, seperti yang tertuang pada pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan pasal 34 ayat (3), sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan.²

Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi para pasien, salah satu penilaian kualitas pelayanan yaitu: *reliability* yaitu kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.

Responsiveness yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam membantu pasien, empati yaitu komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien.

²Sopia Weni Anggreini, *Keputusan Menpan Nomor 63/Kep//M.PAN/7/tentang standarisasi pelayanan publik*, <https://docplayer.info/64504032-Kualitas-pelayanan-bagi-peserta-bpjs-ke>. Online 2 maret 2019

kualitas perlindungan pasien, telah diselenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh pemerintah melalui (BPJS) kesehatan sebagai perwujudan Amanat UUD 1945 dan Pancasila yang dituangkan dalam UU Nomor 40 tahun 2009 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), program baru jaminan kesehatan nasional bertujuan memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.³

Ada beberapa kasus yang peneliti temukan, seperti seringkali sebagian pasien mengeluh karena keterlambatan pelayanan, pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan kebutuhan pasien, misalnya urusan berobat yang terlalu berbelit-belit, pasien menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan, biasanya hal ini terjadi bagi pasien yang menggunakan layanan berobat gratis, seperti Jamkesmas, Jamkesda, askes maupun layanan gratis lainnya, ada beberapa kendala, dari segi pelayanannya, para pegawai pelayanan loket seringkali mendapat keluhan dari peserta BPJS Kesehatan, bahwa pelayanan yang ada di rumah sakit kadang tidak sesuai seperti urusan berobat yang berbelit, menurut peserta mengurus rujukan untuk berobat kadang berbelit. Askes maupun layanan gratis lainnya, sehingga ada beberapa kendala dalam pelayanan administrasi seperti :

³Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien..... www.jurnal.unhas.ac.id. (Online 1 Juli 2019).

1. Tunggakan Iuran: peserta hanya dipakai pada saat digunakan atau diperlukan untuk berobat pada saat sakit saja.
2. Peserta yang bekerja diperusahaan dengan gaji perbulan dipotong namun dari tempat instansi perusahaan dia kerja, akhirnya banyak yang beralih ke mandiri.
3. Peserta yang menggunakan BPJS Kesehatan gratis melalui dinas sosial terkadang banyak mengeluh dari segi pelayanan rumah sakit.
4. BPJS Kesehatan ganda yaitu BPJS Kesehatannya ada dua yang dibuat di BPJS Kesehatan dan dibuat lagi ditempat perusahaan dia kerja jadi setiap bulan bingung dalam melakukan pembayaran.⁴

Bukan saja didalam perundang-undangan, kualitas pelayanan diatur, dalam Islam pun juga terdapat aturan-aturan yang berkaitan dengan hal tersebut diatas, sebagaimana kita ketahui bersama dalam Islam dikenal dengan namanya Maqashid syariah, sebagaimana telah dijelaskan oleh Imam Al-Ghazali, tujuan utama syariah adalah mendorong kesejahteraan manusia, yang terletak dalam perlindungan terhadap agama mereka (*diin*), dari (*nafs*), akal, keturunan (*nasl*), harta benda (*maal*) . Apa saja yang menjamin terlindungnya lima perkara ini berarti melindungi kepentingan umum dan dikehendaki. Implikasi lima perkara ini dalam ilmu ekonomi akan dikaji belakangan, hanya saja disini perlu disadari bahwa tujuan suatu masyarakat muslim untuk berjuang mencapai cita-cita ideal. Kata melindungi tidak perlu diartikan melindungi status quo, tetapi mengandung

⁴Hasil observasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya. Dikutip Pada Tanggal 12 November 2018

arti perlunya mendorong pengayaan perkara-perkara ini secara terus menerus sehingga keadaan makin mendekat kepada kondisi ideal dan membantu umat manusia meningkatkan kesejahteraan secara kontinu. Banyak usaha dilakukan oleh sebagian fuqaha untuk menambahkan lima perkara dan mengubah urutannya, namun usaha-usaha ini tampaknya tidak memuaskan para fuqaha lainnya. Imam Asy-Syatibi menulis kira-kira tiga abad setelah Imam Al-Ghazali, menyetujui daftar dan urutan Imam Ghazali yang menunjukkan bahwa gagasan itu dianggap sebagai yang paling cocok dengan esensi syariah.

Maqashid syariah adalah tujuan-tujuan syariat dan rahasia-rahasia yang dimaksudkan oleh Allah dalam setiap hukum dari keseluruhan hukumnya. Inti dari tujuan syariah adalah merealisasikan kemaslahatan bagi manusia dan menghilangkan kemudhorotan, sedangkan *mabadi* (pokok dasar) yakni memperhatikan nilai-nilai dasar Islam. Seperti keadilan persamaan, dan kemerdekaan..⁵

Berbicara tentang masalah BPJS Kesehatan, maka tidak terlepas dari masalah kesehatan, hal ini disebabkan masalah kesehatan merupakan hal yang paling sering dialami masyarakat, untuk itu lewat BPJS Kesehatan, negara mencoba menanggulangi masalah kesehatan, melalui sistem layanan kesehatan yang terlihat tidak begitu baik, dikarenakan pandangan pasien terhadap pelayanan rumah sakit masih kurang baik. Keluhanan tersebut

⁵Imam Al-Ghazali, *Maqashid Syariah, Pemikiran Imam Al-Ghazali* PPs PI –MIAIA FIAI UII.. www.piuui17.blogspot.com. (Online 1 Juli 2019)

terkait dengan pelayanan di rumah sakit Silvanus Doris Palangka Raya berdasarkan hasil pengamatan melalui observasi sekaligus wawancara.

Penjabaran latar belakang di atas peneliti mengangkat judul tentang **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF MAQASHID SYARIAH” (Studi Kasus BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya).**

B. Rumusan masalah

Dari beberapa uraian di atas tentang maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya Terhadap Masyarakat atau Peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Maqashid syariah?.

C. Tujuan penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya Terhadap Masyarakat atau peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Maqashid syariah.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian ini menggunakan kegunaan teoritis, penelitian ini dapat memberikan masukan yang bersifat membangun, dan penelitian ini dapat memberikan pengalaman praktis.

1. Kegunaan teoritis:

- a. Menambah wawasan pengetahuan peneliti dibidang keilmuan ekonomi islam khususnya kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya, sebagai tolak ukur bagi penelitian pemikiran lebih lanjut, oleh peneliti bersangkutan dan peneliti selanjutnya.
- b. Dalam hal ini kepentingan ilmiah diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual dibidang layanan administrasi.

2. Kegunaan Praktis:

- a. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.
- b. Sebagai literatur sekaligus sumbangan pemikiran dalam memperkaya Khazanah literatur kesyar'ahan bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan dari Penelitian ini, terdiri dari 5 bab, yaitu secara rinci sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah. Tujuan Penelitian, dan Kegunaan Penelitian. Sistematika penelitian.

Bab II Kajian Pustaka. Dalam bab ini berisi Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir. Kajian Pustaka yang membahas tentang beberapa hal yang berkaitan dengan teori dari penelitian penulis. Dalam bab ini berisi tentang seluruh teori penguat atau pendukung yang membentuk suatu paradigma terkait penelitian ini. Bagian dari kajian pustaka itu sendiri termasuk didalamnya penelitian terdahulu yang relevan, dasar teoritik dan kerangka berpikir. Berikut dasar-dasar teoritik yang dijadikan acuan, yaitu: pengertian kualitas, pengertian pelayanan, pengertian administrasi. Pengertian BPJS Kesehatan.

Bab III Metode Penelitian. Metode penelitian yang terdiri dari waktu dan tempat, penelitian, jenis pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, dan analisis data

Bab IV Pembahasan. Hasil penelitian dalam bab ini berisi gambaran Umum lokasi penelitian, profil badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan, visi dan misi BPJS Kesehatan., landasan hukum BPJS Kesehatan, fungsi BPJS Kesehatan, tugas BPJS Kesehatan, wewenang BPJS Kesehatan, jenis pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan, penyajian data, kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan, kualitas pelayanan

administrasi BPJS Kesehatan dalam perspektif Maqashid syariah, analisis penelitian..

Bab V Penutup. Penutup, membahas tentang kesimpulan dan saran-saran yang terdapat dalam penelitian yang diambil oleh peneliti sendiri.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pengkajian didalam penelitian ini. Peneliti mencoba mengkaji terhadap penelitian terdahulu. Dengan tujuan sebagai penguat landasan teori dan kerangka konseptual dalam penelitian ini, agar tidak terjadi plagiasi dan kesamaan dalam hal penelitian. Penelitian maupun isi penelitian tersebut, karya ilmiah yang peneliti dapatkan berupa skripsi dan penelitian.

Skripsi oleh Jucky Nirwan. Tahun 2017. Yang mengangkat judul tentang “*Penerapan Kebijakan Sistem Dan Akad Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Prespektif Ekonomi Islam Cabang Palangka Raya.*” Penelitian ini membahas tentang penerapan kebijakan sistem dan akad pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam prespektif ekonomi Islam. Pelayanan kesehatan dalam Islam dibangun diatas paradigma, bahwa kesehatan merupakan, kebutuhan pokok publik, pelayanan kesehatan menjadi hak individu rakyat sesuai kebutuhan layanan kesehatan yang diperlukan tanpa memandang tingkat ekonomi dan status sosialnya siapapun dia, miskin-kaya, rakyat-pengusaha, muslim dan non muslim.⁶

⁶Jucky Nirwan, *Penerapan Kebijakan Sistem Dan Akad Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Prespektif Ekonomi Islam*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2017.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, dijelaskan dalam penelitian ini memberikan sumbangsih penerapan kebijakan sistem akad pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sesuai dalam Ekonomi Islam maka dibangun dalam paradigma, yaitu pelayanan kesehatan dilakukan sesuai dengan kebutuhan peserta pengguna BPJS KesehatanBPJS Kesehatan.

Skripsi oleh Cahuur Usman.Tahun 2016. Yang mengangkat judul tentang, “*Analisis Pengelolaan BPJS Kesehatan Dalam Prespektif Ekonomi Islam,*” pokok masalah penelitian ini adalah konsep pengelolaan yang diterapkan di BPJS Kesehatan, baik itu pada prakteknya maupun pada Undang-Undang sebagai dasar hukumnya, asas gotong royong yang diemban BPJS dengan Prinsip asuransi Sosial dan ekuitas sepintas terlihat mirip dengan akad *tabarru*, yang digunakan dalam *asuransi syariah* atau *takaful*.

Penelitian ini menggunakan metode *kualitatif deskriptif*, dengan menggunakan data primer dan sekunder, sebagai sumber data yang diperoleh lewat survei, kepustakaan dan wawancara, kemudian dikelola dengan model analisis, sehingga diperoleh kesimpulan sebagai hasil penelitian.⁷

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa penelitian ini berkaitan dengan Penelitian sebelumnya yang pada dasarnya dilakukan dilokasi yang sama yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan keterkaitannya yaitu dari segi kualitas pelayanannya.

⁷Cahuur Usman, *analisis Pengelolaan BPJS kesehatan Dalam Prespektif Islam*, Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2016

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)/Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	JuckyNirwan (2017) yang berjudul “Penerapan Kebijakan Sistem Dan Akad Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Perspektif Ekonomi Islam Cabang Palangka Raya”	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan berdasarkan ketentuan pasal 19 UU SJSN di selenggarakan berdasarkan prinsip asuransisosial dan prinsip ekuitas, prinsip asuran sisosial adalah mekanisme pengumpulan dana bersifat wajib yang berasal dari Iuran guna memberikan perlindungan atas resiko social ekonomi yang menimpa, sedangkan Prinsip ekuitas adalah tiap peserta yang membayar Iuran akan mendapat pelayanan yang sebanding sesuai dengan Iuran yang di bayarkan. Namun sosialisasi mengenai penerapan Kebijakan Sistem dan akad, menurut sebagian Fatwa dewan Syariah Nasional- majelis Ulama Indonesia (DSN)- MUI) Memandang BPJS Kesehatan Belum memenuhi prinsip ekonomi	Meneliti tentang Penerapan Kebijakan Sistem Dan Akad Pada (BPJS) Kesehatan.	Kajian Penerapan tentang Kebijakan Sistem Dan Akad Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Palangka Raya.

		Islam		
2.	Cahuur Usman (2016) yang berjudul “Analisis Pengelolaan BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam”.	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan BPJS Kesehatan adalah dengan jaminan kesehatan atau ketenaga kerjaan bagi setiap masyarakat yang terdaftar BPJS Kesehatan, dimna bagi setiap masyarakat diwajibkan membayar iuran nominal tertentu. Namun dari segi persepektif islam, peneliti melihat kondisinya salah satu jaminan yang dibolehkan dalam islam adalah dengan akad tabarru (tolong-menolong).	Meneliti tentang “pengelolaan BPJS Kesehatan	Kajian pengelolaan BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Di BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Sumber Yang Dibuat Oleh Peneliti 2019 berdasarkan Hasil Pengamatan Melalui observasi dan wawancara secara langsung di lokasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya. Dengan Cara Berinteraksi secara langsung dengan Peserta dan juga pegawai BPJS Kesehatan.

B. Kajian Teoritis.

1. Konsep Kualitas Pelayanan.

Konsep pelayanan kesehatan dengan slogan, Gotong royong semua tertolong yakni, yang kuat membantu yang lemah, yang kaya membantu yang miskin, dan yang sehat membantu yang sakit belum terlaksana secara maksimal. Konsep gotong royong secara nasional,

dengan gotong royong semua tertolong. Kalau kita bicara khusus tentang peserta mandiri, agar tidak hanya peserta mendaftar itu yang sakit-sakit saja yang butuh segera. Misalnya yang butuh operasi sesar saja yang benar-benar butuh segera, sebagai contoh dan lain sebagainya. Namun terkadang sudah mendapat pelayanan lupa membayar. Jadi konsep gotong royongnya itu hanya untuk dirinya sendiri. Saat haknya sudah terpenuhi.⁸ Berikut ini pandangan para ahli tentang teori pelayanan sebagai berikut:

- a. Menurut Suparlan, pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.
- b. Menurut Muenir, pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
- c. Menurut Kotler, pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu:
 - 1) *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.

⁸Info BPJS Kesehatan, *Brosur BPJS Kesehatan*. Edisi 70. Tahun 2019. Tanpa halaman.

- 2) *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan ialah lembaga keuangan.
- d. Menurut Sampara, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
- e. Menurut Hadipranata, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.
- f. Menurut Freed luthans, pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.
- g. Menurut Grootrons, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁹

Kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture* dan *maintenance* dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, kualitas merupakan mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan, kualitas pelayanan merupakan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.¹⁰

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, peserta akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu
- 2) Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

⁹<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>. Online 7 oktober 2019

¹⁰<http://www.pengertiannkualitas.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html>. Online 18 Agustus 2019

- 3) Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan keramahan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
- 4) Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *empathy* ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu
- 5) Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.¹¹

Kualitas Pelayanan yaitu kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan, kemampuan tenaga kesehatan dalam membantu pasien, memberikan pelayanan yang tanggap, dan mencakup kemudahan dalam komunikasi, setiap perusahaan, perkantoran ataupun instansi lainnya, pasti ingin mengembangkan dan memajukan usahanya dengan berbagai cara salah satunya dengan meningkatkan kualitas pada instansinya baik itu pada kualitas produk, pelayanan, SDM, barang dan jasa dan lain sebagainya, tapi kita harus mengetahui terlebih dahulu pengertian dari kualitas untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari beberapa pendapat dibawah ini.¹²

¹¹ Abdul sabaruddin. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta;Graha Ilmu, tahun 2015, h. 12

¹²[Http://pengertian Definisi Kualitas Pelayanan-Skripsi Manajemen-Pemasaran, Keuangan, SDM. Html](http://pengertian-Definisi-Kualitas-Pelayanan-Skripsi-Manajemen-Pemasaran,Keuangan,SDM.Html). Online 3 juli 2019

Kualitas pelayanan dari aspek, *tangibles* dengan memberikan fasilitas kesehatan yang bersih, ruangan perawatan yang rapi, dan penampilan tenaga kesehatan, yang berseragam dan rapi. Pelayanan kesehatan BPJS memfokuskan dipelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP). Fasilitas kesehatan primer, untuk itu kualitas kesehatan primer ini, harus dijaga, mengingat jaminan kesehatan ke depan yang akan mengakibatkan naiknya permintaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan¹³

Jadi berdasarkan pengertian kualitas pelayanan diatas dapat dirumuskan bahwa. Kualitas pelayanan sangat penting dan menjadi prioritas utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang berkualitas sesuai dengan standar Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sehingga kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu sipemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, karena sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan dan organisasi dalam merumuskan strategi dan program pelayanan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Pelayanan (*service*) yaitu bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pelayanan

¹³BPJS. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Asuransi Kesehatan*, (serial On-line) 2014 .h. 71

merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan itu sendirinya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan dan kebutuhan peserta. Pelayanan yang baik akan membawa konsumen betah pada perusahaan yang dijalani tapi sebaliknya apabila pelayanan itu buruk maka akan berakibat pada hilangnya kepercayaan konsumen pada perusahaan tersebut.

Adapun manfaat dari kualitas adalah loyalitas peserta yang bertambah lebih banyak dimana peserta menaruh kepercayaan yang besar terhadap Badan Penyelenggara yang sedang dijalankan, dengan adanya kualitas yang baik akan menciptakan kesetiaan peserta kepada perusahaan tersebut yang memberikan kualitas yang memuaskan sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan yang istimewa (nilai kualitas layanan yang benar-benar dialami melebihi harapan konsumen) atau sangat memuaskan mereka suatu basis untuk penerapan harga premium. Perusahaan yang memberikan kepuasan tinggi bagi pelanggannya dapat menetapkan suatu harga yang signifikan.
- 2) Kualitas layanan istimewa membuka peluang untuk diversifikasi produk dan harga, misalnya pelayanan yang dibedakan menurut kecepatan pelayanan yang diminta

- 3) Menetapkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal tidak hanya potensial untuk penjualan produk yang sudah ada tetapi juga untuk produk-produk baru dari perusahaan.
 - 4) Pelanggan yang terpuaskan merupakan sumber informatif positif dari perusahaan dan produk-produk bagi pihak luar, bahkan mereka dapat menjadi pembela bagi perusahaan khususnya dalam menangkal isu-isu negatif.
 - 5) Kualitas yang baik berarti menghemat biaya-biaya seperti biaya untuk memperoleh pelanggan baru, untuk memperbaiki kesalahan, membangun kembali citra karena wanprestasi dan sebagainya. Jadi mempertahankan pelanggan yang sudah ada melalui kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan hal yang sangat penting.
 - 6) Kualitas layanan yang didesain dan diimplementasikan secara memadai bukan hanya memuaskan pelanggan tetapi juga memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Karyawan dapat menerima tuntutan untuk senantiasa memuaskan pelanggan, karena dengan cara demikian ia dapat memajukan keadaan finansial dan mengekspresikan dirinya. Bagi usaha layanan, kepuasan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan memegang peranan penting dalam memelihara citra kualitas yang dibangun.¹⁴
- a) Kebutuhan terpenuhidengan adanya pelayanan tersebut apa yang diinginkan dan dibutuhkan peserta akan terpenuhi dari perusahaan tersebut yang memberikan pelayanan kepada para pesertanya.

¹⁴Buku Info BPJS Kesehatan Panduan Layanan, h. 10

- b) Merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik memberikan pelayanan kepada para pelanggan akan membuat pelanggan merasa dihargai dan menaruh kepercayaan yang besar terhadap perusahaan tersebut untuk mempergunakan dengan baik jasa yang diberikan.
- c) Merasa menemukan perusahaan yang profesional.

Dengan adanya pelayanan yang diberikan mereka merasa menemukan perusahaan yang profesional terhadap jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang mereka inginkan.¹⁵

Jika dilihat dari perspektif Maqashid syariah tentang pelayanan yaitu bahwa Allah SWT. Telah menginstruksikan untuk senantiasa berbuat baik pada orang lain,¹⁶. Seperti pada Firman Allah SWT Sebagai berikut.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
 عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-Lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Al-Imran [03]:159)¹⁷

2. Konsep Jaminan Sosial Kesehatan.

¹⁵Ibid

¹⁶Muhammad Firdaus, *Dkk, Dasar Dan Strategi Pemasaran Syariah*, jakarta: Renaisan, 2005, h. 54

¹⁷Ibid.

Sebelum adanya BPJS, masyarakat Indonesia cukup kesulitan untuk mendapatkan bantuan biaya pengobatan. Mereka harus terlebih dahulu mengurus surat-surat keterangan di kelurahan dan sebagainya. Setelah munculnya BPJS Kesehatan (menggantikan Askes) pada tahun 2014, akses ke pengobatan menjadi lebih mudah. Untuk mendapatkan jaminan kesehatan dari BPJS Kesehatan, setiap warga negara Indonesia terlebih dahulu harus mendaftar sebagai peserta. Manfaat yang diberikan bertingkat sesuai dengan kelasnya. Masyarakat bisa memilih manfaat yang sesuai dengan kemampuan dalam membayar iuran. Namun, aturan ini tidak berlaku bagi masyarakat yang dikategorikan tidak mampu. Mereka mendapat pengecualian untuk pembayaran iuran. UU menerangkan bahwa setiap warga negara Indonesia ataupun warga negara asing yang menetap di Indonesia lebih dari enam (6) bulan diwajibkan untuk mengikuti jaminan sosial kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Itu berarti kita sebagai warga negara Indonesia harus ikut serta dalam keanggotaan BPJS Kesehatan.

Sebagai warga negara Indonesia, salah satu yang menjadi hak kita adalah mendapatkan jaminan sosial. Sebagaimana namanya, jaminan sosial nasional merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan Negara untuk menjamin kebutuhan dasar seluruh rakyat Indonesia. Jaminan sosial di Indonesia diselenggarakan melalui Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diatur dalam UU No. 40 Tahun 2004

dengan berlandaskan UUD 1945. Isinya menyatakan bahwa Pemerintah harus terlibat dalam menyejahterakan warga negaranya.¹⁸

a. Pengertian BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai negeri sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI. Veteran. Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa. BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional..

BPJS Kesehatan juga menjalankan fungsi pemerintahan (*governing function*) di bidang pelayanan umum (*public services*) yang sebelumnya sebagian dijalankan oleh Badan Usaha Milik Negara dan sebagian lainnya oleh lembaga pemerintahan. Gabungan antara kedua fungsi badan usaha dan fungsi pemerintahan itulah, yang dewasa ini, tercermin dalam status

¹⁸<https://www.cermati.com/artikel/sistem-jaminan-sosial-nasional-dan-manfaatnya-serta-bedanya-dengan-asuransi>. (Online 7 oktober 2019)

BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik yang menjalankan fungsi pelayanan umum dibidang penyelenggaraan jaminan sosial nasional.

BPJS Kesehatan juga dibentuk dengan modal awal dibiayai dari APBN dan selanjutnya memiliki kekayaan tersendiri yang meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset dana jaminan sosial dari sumber-sumber sebagaimana ditentukan dalam undang-undang. Kewenangan BPJS Kesehatan meliputi seluruh wilayah Republik Indonesia dan dapat mewakili Indonesia atas nama negara dalam hubungan dengan badan-badan Internasional. Kewenangan ini merupakan karakteristik tersendiri yang berbeda dengan badan hukum maupun lembaga negara lainnya. Maka dari itu, BPJS Kesehatan merupakan salah satu bentuk Badan Hukum Milik Negara (BHMN), sehingga pelaksanaan tugasnya dipertanggungjawabkan kepada Presiden sebagai kepala pemerintahan negara.¹⁹

Berdasarkan penjelasan diatas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan menerapkan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor, tahun 2009 tentang pelayanan publik, memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

¹⁹Buku Panduan Info Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Optimalisasi peran edisi 2017

Sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.²⁰

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya, pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan yang berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat²¹

Menurut teori kualitas layanan yang membandingkan antara persepsi (pelayanan yang dirasakan/diterima) dengan harapan (*ekspektasi*), pelayanan prima adalah apabila apa yang dirasakan jauh melebihi harapan dari penerima layanan²²

3. Teori Maqashid syariah

Secara bahasa maqashid asy syari'ah terdiri dari dua kata yaitu *maqashid* dan *syari'ah*. *maqashid* berarti kesengajaan atau tujuan, *Maqashid* merupakan bentuk jama' dari *maqsud* yang berasal dari suku

²⁰https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan. Online 7 oktober 2019

²¹Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok-Rajawali Pers/PT RajaGrafindo Persada. tahun 2017. h. 21-23.

²²Nurmah semil. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Prenamedia Group. Tahun 2018. h. 27-29

kata *Qashad* yang berarti menghendaki atau memaksudkan. *Maqashid* berarti hal-hal yang dikehendaki dan dimaksudkan. Sedangkan Syari'ah secara bahasa jalan menuju sumber air, jalan menuju sumber air dapat juga diartikan berjalan menuju sumber kehidupan.

Secara etimologi *Maqashid syariah* terdiri dari dua kata: yakni *maqashid* dan *syariah*, *maqashid* adalah bentuk jamak yang berarti kesengajaan, atau tujuan. Adapun *syariah* artinya jalan menuju air atau bisa di katakan dengan jalan menuju ke arah sumber kehidupan.

Maqashid Asy Syariah sebagai metode Ijtihad. Hukum Islam adalah ikhtisar pemikiran Islam, manifestasi paling tipikal dari cara hidup muslim, serta inti dari saripati Islam itu sendiri. Harus diakui bahwa penekanan-penekanan teologis dalam sumber-sumber al-Qur'an dan al-Hadits tentang keharusan mematuhi hukum membuat umat Islam menempatkan posisi yang dipentingkan dalam kebudayaan. Oleh karena itu, dari sudut historis dapat dikatakan bahwa hukum Islam adalah salah satu warisan kultural umat Islam yang penting.

Menurut peneliti, pentingnya hukum Islam bagi umat Islam juga termasuk dalam hukum yang mengatur ekonomi, keuangan, dan bisnis. Oleh karena itu juga perlu mendapat perhatian yang sama. Sebagai landasan yang memberikan kerangka acuan terhadap lembaga-lembaga tersebut dari sudut Syar'i.²³

²³ Kuat Ismanto, *Asuransi Perspektif Maqasid Asy Syariah*. Yogyakarta; Pustaka Pelajar, 2016, h. 119-120

Selain itu *Maqashid syariah* adalah tujuan-tujuan syariat dan rahasia-rahasia yang dimaksudkan oleh Allah dalam setiap hukum dari keseluruhan hukumnya. Inti dari tujuan syariah adalah merealisasikan kemaslahatan bagi manusia dan menghilangkan kemudorotan, sedangkan mabadi (pokok dasar) yakni memperhatikan nilai-nilai dasar Islam. Seperti keadilan persamaan, dan kemerdekaan.²⁴

Sesungguhnya syariat itu ditetapkan bertujuan untuk mewujudkan kemashlahatan manusia didunia dan Akhirat.²⁵ Adapun secara terminologi, beberapa pengertian tentang *Maqashid syariah* yang di kemukakan beberapa ulama terdahulu antara lain;

- a. Al-imam Al-ghazali. Mengatakan bahwa, penjagaan terhadap maksud dan tujuan syariah adalah upaya mendasar untuk bertahan hidup, menahan faktor kerusakan dan mendorong terjadinya kesejahteraan.
- b. Al-imam Al-Syathibi,. Mengatakan bahwa, Maqashid syariah terbagi menjadi dua; yang pertama berkaitan dengan maksud Tuhan selaku pembuat Syariah dan kedua berkaitan dengan maksud mukallaf. Kembali kepada maksud Syari'i (Allah) adalah kemaslahatan untuk hambanya didalam dua tempat: didunia dan diakhirat. Dan kembali kepada maksud mukallaf (Manusia) adalah ketika hamba-Nya dianjurkan untuk hidup dalam kemaslahatan didunia dan akhirat yaitu

²⁴Dikutip dari Wahyu Wibawa, menyatakan bahwa dalam Maqashid Syariah. Pemikiran Imam Al-Ghazali. Maqasid Asy Syariah adalah tujuan-tujuan syariat dan rahasia-rahasia yang dimaksudkan oleh allah dalam setiap hukum dari keseluruhan hukumnya. Inti dari tujuan syariah adalah merealisasikan kemaslahatan bagi manusia memperhatikan nilai-nilai dasar islam. Seperti keadilan persamaan, dan kemerdekaan.

²⁵Ahmad Warson Munawwir, al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia, cet. 14, Surabaya: Penerbit Pustaka Progressif, 1997., h. 712.

dengan menghindari kerusakan-kerusakan yang didalam dunia, maka dari itu haruslah ada penjelasan antara kemaslahatan (*maslahah*) dan kerusakan (*mafsadah*)

- c. Ahmad al-Raysuni. Mengatakan, “*Maqashid syariah* merupakan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh syariah untuk dicapai demi kemaslahatan manusia
- d. Abdul Wahab Khallaf. Mengatakan bahwa, tujuan umum ketika Allah menetapkan hukum-hukum-Nya adalah untuk mewujudkan kemaslahatan manusia dengan terpenuhinya kebutuhan yang *dlaruriyah, hajiyah dan tahsiniyah*.²⁶

Beberapa pengertian diatas maka bisa disimpulkan bahwa, *Maqashid syariah* adalah maksud Allah. Selaku pembuat syariah untuk memberikan kemaslahatan kepada manusia, yaitu dengan terpenuhinya kebutuhan *dharuriyah, hajiah dan tahsiniyah*, agar manusia bisa hidup dalam kebaikan dan menjadi hamba Allah yang baik. Kesimpulannya bahwa *Maqashid Syari'ah* adalah konsep untuk mengetahui hikmah (nilai-nilai dan sasaran syara' yang tersurat dan tersirat dalam Al-Qur'an dan Hadits). yang ditetapkan oleh Allah ta'ala terhadap manusia adapun tujuan akhir hukum tersebut adalah satu, yaitu *mashlahah* atau kebaikan dan kesejahteraan umat manusia baik didunia maupun diakhirat²⁷

²⁶<https://muamala.net/pengertian-maqashid-syariah/>. Online 7 oktober 2019

²⁷Al-Qardawi. *Fiqih Maqashis Syariah*. h. 25

وَنُنَزِّلُ مِنَ الْقُرْآنِ مَا هُوَ شِفَاءٌ وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ ۚ وَلَا يَزِيدُ

الظَّالِمِينَ إِلَّا خَسَارًا

Dan Kami turunkan dari Al-Quran suatu yang menjadi penawar dan rahmat bagi orang-orang yang beriman dan Al-Quran itu tidaklah menambah kepada orang-orang yang zalim selain kerugian. (QS. Al-Isra; 82).²⁸

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

Dan tiadalah kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam. (QS. Al-Anbiyaa: 107)²⁹

Dalam ayat yang lainnya Allah ta'ala berfirman:

وَمِنْهُمْ مَنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا
عَذَابَ النَّارِ

Dan diantara mereka ada orang yang berdoa: “Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan didunia dan kebaikan diakhirat dan peliharalah kami dari siksa neraka” (QS. Al-Baqarah: 201).³⁰

Berdasarkan penjelasan ayat diatas apabila dipelajari secara seksama ketetapan Allah dan Rasul-Nya yang terdapat didalam Al-Quran dan kitab-kitab hadis yang sahih, kita segera dapat mengetahui tujuan hukum Islam. Sering dirumuskan bahwa tujuan hukum Islam adalah kebahagiaan hidup manusia didunia ini dan diakhirat kelak, dengan jalan mengambil (segala) yang bermanfaat dan mencegah atau menolak yang

²⁸ *Ibid*

²⁹ *Ibid*

³⁰ *Ibid*

mudarat yaitu yang tidak berguna bagi hidup dan kehidupan, dengan kata lain, tujuan hukum Islam adalah kemaslahatan hidup manusia, baik rohani maupun jasmani, individual dan sosial. Kemaslahatan itu tidak hanya untuk kehidupan dunia ini saja tetapi juga untuk kehidupan yang kekal diakhirat kelak. Abu Ishaq al-Shatibi merumuskan lima tujuan hukum Islam.

Kelima tujuan hukum Islam tersebut, tujuan hukum Islam tersebut dapat dilihat dari dua segi yakni (1) segi Pembuat Hukum Islam yaitu Allah dan Rasul-Nya. Dan (2) segi manusia yang menjadi pelaku dan pelaksana hukum Islam itu. Jika dilihat dari pembuat hukum Islam tujuan hukum Islam itu adalah: Untuk memelihara keperluan hidup manusia yang bersifat primer, sekunder, dan tersier, yang dalam kepustakaan hukum Islam masing-masing disebut dengan istilah *daruriyyat*, *hajjiyat* dan *tahsniyyat*. Kebutuhan primer adalah kebutuhan utama yang harus dilindungi dan dipelihara sebaik-baiknya oleh hukum Islam agar kemaslahatan hidup manusia benar-benar terwujud. Kebutuhan sekunder adalah kebutuhan yang diperlukan untuk mencapai kehidupan primer, seperti kemerdekaan, persamaan, dan sebagainya, yang bersifat menunjang eksistensi kebutuhan primer. Kebutuhan tersier adalah kebutuhan hidup manusia selain yang bersifat primer dan sekunder itu yang perlu diadakan dan dipelihara untuk kebaikan hidup manusia dalam masyarakat, misalnya sandang, pangan, perumahan dan lain-lain.

Tujuan hukum Islam adalah untuk ditaati dan dilaksanakan oleh manusia dalam kehidupannya sehari-hari. Agar dapat ditaati dan dilaksanakan dengan baik dan benar, manusia wajib meningkatkan kemampuannya untuk memahami hukum Islam dengan mempelajari ushul Fiqh yakni dasar pembentukan dan pemahaman hukum Islam sebagai metodologinya. Disamping itu dari segi pelaku hukum Islam yakni manusia sendiri, tujuan hukum Islam adalah untuk mencapai kehidupan yang bahagia dan sejahtera. Caranya adalah, dengan mengambil yang bermanfaat, mencegah atau menolak yang mudarat bagi kehidupan. Dengan kata lain tujuan hakiki hukum Islam, jika dirumuskan secara umum, adalah tercapainya keridaan Allah dalam kehidupan manusia di bumi ini dan diakhirat kelak. Adapun kelima hukum Islam tersebut ialah:³¹

a. Memelihara Agama. (*Hifdz Ad-Din*)

Pemeliharaan agama merupakan tujuan pertama hukum Islam. ini merupakan penjelasan dari 5 aspek Maqashid syariah menurut Imam al-Ghazali. *Muqadimah*nya dari *Hifdz Ad-Din* (Memelihara Agama). Sebabnya adalah karena agama merupakan pedoman hidup manusia, dan didalam Agama Islam selain komponen-komponen akidah yang merupakan sikap hidup seorang muslim, terdapat juga syariat yang merupakan sikap hidup seorang muslim baik dalam berrhubungan dengan Tuhannya maupun dalam berhubungan dengan manusia lain dan

³¹*Ibid*

benda dalam masyarakat. Karena itulah maka hukum Islam wajib melindungi agama yang dianut oleh seseorang dan menjamin kemerdekaan setiap orang untuk beribadah menurut keyakinannya. Beragama merupakan kekhususan bagi manusia, merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi karena agamalah yang dapat menyentuh nurani manusia. Allah memerintahkan kita untuk tetap berusaha menegakkan agama, firmanNya dalam surat Asy-Syura': 13:

شَرَعَ لَكُمْ مِنَ الدِّينِ مَا وَصَّىٰ بِهِ نُوحًا وَالَّذِي أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ وَمَا وَصَّيْنَا بِهِ إِبْرَاهِيمَ وَمُوسَىٰ وَعِيسَىٰ أَنْ أَقِيمُوا الدِّينَ وَلَا تَتَفَرَّقُوا فِيهِ ۚ كَبُرَ عَلَى الْمُشْرِكِينَ مَا تَدْعُوهُمْ إِلَيْهِ ۚ اللَّهُ يَجْتَبِي إِلَيْهِ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي إِلَيْهِ مَنْ يُنِيبُ

Dia Telah mensyari'atkan bagi kamu tentang agama apa yang Telah diwasiatkan-Nya kepada Nuh dan apa yang Telah kami wahyukan kepadamu dan apa yang Telah kami wasiatkan kepada Ibrahim, Musa dan Isa yaitu: Tegakkanlah agama dan janganlah kamu berpecah belah tentangnya. amat berat bagi orang-orang musyrik agama yang kamu seru mereka kepadanya. Allah menarik kepada agama itu orang yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada (agama)-Nya orang yang kembali (kepada-Nya). (Asy-Syura': 13:).

b. Memelihara Jiwa. (*Hifdz An-Nafs*)

Untuk tujuan ini, Islam melarang pembunuhan dan pelaku pembunuhan diancam dengan hukuman Qishas (pembalasan yang seimbang), sehingga dengan demikian diharapkan agar orang sebelum melakukan pembunuhan, berpikir panjang karena apabila orang yang dibunuh itu mati, maka sipembunuh juga akan mati atau jika orang yang dibunuh itu tidak mati tetap hanya cedera, maka sipelakunya juga akan cedera. Mengenai hal ini dapat kita jumpai dalam firman Allah Swt dalam QS Al-Baqarah ayat 178-179 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِصَاصُ فِي الْقَتْلِ ۖ الْحُرُّ بِالْحُرِّ
وَالْعَبْدُ بِالْعَبْدِ ۖ وَالْأُنثَىٰ بِالْأُنثَىٰ ۚ فَمَنْ عُفِيَ لَهُ مِنْ أَخِيهِ شَيْءٌ فَاتَّبَاعْ
بِالْمَعْرُوفِ وَأَدَاءٌ إِلَيْهِ بِإِحْسَانٍ ۗ ذَلِكَ تَخْفِيفٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَرَحْمَةٌ ۚ فَمَنْ
اعْتَدَىٰ بَعْدَ ذَلِكَ فَلَهُ عَذَابٌ أَلِيمٌ

Hai orang-orang yang beriman, diwajibkan atas kamu qishaash berkenaan dengan orang-orang yang dibunuh; orang merdeka dengan orang merdeka, hamba dengan hamba, dan wanita dengan wanita. Maka barangsiapa yang mendapat suatu pemaafan dari saudaranya, hendaklah (yang memaafkan) mengikuti dengan cara yang baik, dan hendaklah (yang diberi maaf) membayar (diat) kepada yang memberi maaf dengan cara yang baik (pula). Yang demikian itu adalah suatu keringanan dari Tuhan kamu dan suatu rahmat. Barangsiapa yang melampaui batas sesudah itu, maka baginya siksa yang sangat pedih. (QS Al-Baqarah ayat 179).

c. Memelihara akal (*Hifdz Al'Aql*)

Manusia adalah makhluk Allah ta'ala, ada dua hal yang membedakan manusia dengan makhluk lain. Pertama, Allah S ta'ala telah menjadikan manusia dalam bentuk yang paling baik, dibandingkan dengan bentuk makhluk-makhluk lain dari berbagai makhluk lain. Hal ini telah dijelaskan oleh Allah ta'ala sendiri dalam Al-Quran At-Tiin Ayat 4 berbunyi :

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ

Sesungguhnya kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya, akan tetapi bentuk yang indah itu tidak ada gunanya, kalau tidak ada hal yang kedua, yaitu akal.

Oleh karena itu Allah ta'ala melanjutkan Firman-Nya dalam surat At-Tiin ayat 5 dan 6 yang berbunyi :

Kemudian kami kembalikan dia ke tempat yang serendah-rendahnya (neraka), Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh; Maka bagi mereka pahala yang tiada putus-putusnya.

d. Memelihara Keturunan. (*Hifdz An-Nasb*)

Perlindungan Islam terhadap keturunan adalah dengan mensyariatkannya pernikahan dan mengharamkan zina, menetapkan siapa-siapa yang tidak boleh dikawini, bagaimana cara-cara perkawinan itu dilakukan dan syarat-syarat apa yang harus dipenuhi, sehingga perkawinan itu dianggap sah dan pencampuran antara dua manusia yang belainan jenis itu tidak dianggap sah dan menjadi keturunan sah dari ayahnya. Malahan tidak melarang itu saja, tetapi juga melarang hal-hal yang dapat membawa kepada zina. Sebagaimana firman Allah ta'ala: (QS, An-Nisa;4)

وَأَتُوا النِّسَاءَ صَدُقَاتِهِنَّ نِحْلَةً فَإِنْ طِبْنَ لَكُمْ عَنْ شَيْءٍ مِنْهُ نَفْسًا
فَكُلُّوه حَنِيفًا مَرِيئًا

Berikanlah maskawin (mahar) kepada wanita (yang kamu nikahi) sebagai pemberian dengan penuh kerelaan. Kemudian jika mereka menyerahkan kepada kamu sebagian dari maskawin itu dengan senang hati, Maka makanlah (ambillah) pemberian itu (sebagai makanan) yang sedap lagi baik akibatnya(QS, An-Nisa;4)

e. Memelihara Harta Benda dan Kehormatan. (*Hifdz Al-Maal*)

Islam meyakini bahwa semua harta didunia ini adalah milik Allah ta'ala, manusia hanya berhak untuk memanfaatkannya saja. Meskipun demikian Islam juga mengakui hak pribadi seseorang. Oleh karena manusia

itu manusia sangat tamak kepada harta benda, sehingga mau mengusahakannya dengan jalan apapun, maka Islam mengatur supaya jangan sampai terjadi bentrokan antara satu sama lain. Untuk ini Islam mensyariatkan peraturan-peraturan mengenai muamalah seperti jual beli, sewa-menyewa, gadai menggadai, dan sebagainya, serta melarang penipuan, riba dan mewajibkan kepada orang yang merusak barang orang lain untuk membayarnya, harta yang dirusak oleh anak-anak yang dibawah tanggungannya, bahkan yang dirusak oleh binatang peliharaannya sekalipun. Perlindungan Islam terhadap harta benda seseorang tercermin dalam firmanNya: (Q.S. An-Nisa: 29)³²

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩) وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ عُدْوَانًا وَظُلْمًا فَسَوْفَ نُصْلِيهِ نَارًا وَكَانَ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka diantara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S. An-Nisa: 29-32.)³³

4. Tiga Komponen Dalam memahami Maqashid syariah

Hal yang harus menjadi titik tekan dari fiqh syariat yang diharapkan adalah memahami teks-teks syariat yang partikular dalam ruang lingkup maksud-maksud syariat yang global. Sehingga yang partikular berjalan dalam kerangka yang global. Hukum-hukum pun dihubungkan dengan maksud-maksudnya, bukan dipisahkan. sebagaimana dalam buku karangan

³²Ahmad Warson Munawwir, *al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia*, cet. 14, Surabaya: Penerbit Pustaka Progressif, 1997., hal. 712.

³³*Ibid*

Yusuf Qardhawi dengan maksud-maksud syariat. menyatakan bahwa ada beberapa point:

- a. Yusuf Qardhawi mengatakan, madrasah ini dengan nama jahiliyah baru madrasah ini lebih bergantung pada teks-teks maksud-maksud syariat yang ada dibelakangnya, mereka adalah para pewaris jahiliyah zaman dahulu yang mengingkari adanya *ta'wil* dalam hukum, menghubungkannya dengan hikmah. Dan juga maksud dari qiyas, orang-orang seperti ini, mewarisi literalisme dan kejumudan jahiliyah zaman dahulu, meskipun mereka tidak mewarisi keluasan ilmunya, terutama yang berhubungan dengan hadits dan atsar-atsar.³⁴
- b. Madrasah yang mengklaim bahwa mereka yang bergantung pada maksud-maksud syariat dan ruh agama dengan menganulir teks-teks partikular dalam al-Qur'an. Mereka adalah orang—orang yang selalu menyeru pembaharuan, padahal dalam kenyataannya mereka adalah penyeru kebarat-baratan dan kerusakan, hal yang aneh adalah mereka mengklaim bahwa guru mereka dalam hal ini adalah umar bin khatab,. Padahal klaim yang ditujukan kepada umar tersebut tidaklah benar, Allah Melindungi Umar dari hal itu, karena Umar telah melakukan hal yang sesuai dengan al-Qur'an.
- c. Madrasah moderat yang tidak melupakan teks-teks partikular dari al-Qur'an dan as-Sunnah, tetapi terkadang juga tidak memisahkan dari maksud-maksud global, bahkan teks-teks partikular tersebut dipahami

³⁴Al-qardawi, *Fiqh maqashid Syariah*, h. 37

dalam bingkai maksud-maksud global, madrasah ini lah yang kita percayai, dijadikan gambaran yang benar tentang hakikat Islam.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ
أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ ۚ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ
بِهِمَا ۖ فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَنْ تَعْدِلُوا ۚ وَإِنْ تَلَوُّوا أَوْ تَعْرِضُوا فَإِنَّ
اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan. (QS Al-Nisa' [14]: 135).³⁵

لْيَوْمَ أُحِلَّ لَكُمُ الطَّيِّبَاتُ ۖ وَطَعَامُ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حِلٌّ لَكُمْ وَطَعَامُكُمْ حِلٌّ
لَهُمْ ۖ وَالْمُحْصَنَاتُ مِنَ الْمُؤْمِنَاتِ وَالْمُحْصَنَاتُ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ مِنْ
قَبْلِكُمْ إِذَا آتَيْتُمُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ مُحْصِنِينَ غَيْرَ مُسَافِحِينَ وَلَا مُتَّخِذِي أَخْدَانٍ ۗ
وَمَنْ يَكْفُرْ بِالْإِيمَانِ فَقَدْ حَبِطَ عَمَلُهُ وَهُوَ فِي الْآخِرَةِ مِنَ الْخَاسِرِينَ ۚ

Pada hari ini dihalalkan bagimu yang baik-baik. Makanan (sembelihan) orang-orang yang diberi Al Kitab itu halal bagimu, dan makanan kamu halal (pula) bagi mereka. (Dan dihalalkan mangawini) wanita yang menjaga kehormatan diantara wanita-wanita yang beriman dan wanita-wanita yang menjaga kehormatan di antara orang-orang yang diberi Al Kitab sebelum kamu, bila kamu telah membayar mas kawin mereka dengan maksud menikahinya, tidak dengan maksud berzina dan tidak (pula) menjadikannya gundik-gundik. Barangsiapa yang kafir sesudah beriman (tidak menerima hukum-hukum Islam) maka hapuslah amalannya dan ia di hari kiamat termasuk orang-orang merugi. (QS Al-Ma-idah [5])³⁶

³⁵ Ibid.

³⁶ Ibid

يَوْمَ يَجْمَعُكُمْ لِيَوْمِ الْجَمْعِ ذَلِكَ يَوْمُ التَّغَابُنِ وَمَنْ يُؤْمِنْ بِاللَّهِ وَاعْمَلْ
صَالِحًا يُكْفَرْ عَنْهُ سَيِّئَاتِهِ وَيُدْخِلْهُ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا
الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ

Semua itu akan terjadi pada hari yang Allah mengumpulkan kamu pada hari pengumpulan (untuk dihisab). Itulah hari taghâbun (penyesalan dan kerugian). Barang siapa yang beriman kepada Allah dan mengerjakan amal saleh, niscaya Allah akan menghapus kesalahan-kesalahannya dan memasukkannya ke dalam surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, mereka kekal di dalamnya selama-lamanya. Itulah keberuntungan yang besar." (QS Al-Taghabun: 64)³⁷

Ayat diatas mengajak orang-orang untuk beriman dan mengajak orang-orang beriman yang ragu untuk benar-benar beriman. Maka berimanlah kamu, wahai seluruh manusia kepada Allah dan rasul-Nya dengan mantap dan berimanlah kepada cahaya Allah, yaitu Al-Qur'an yang telah kami turunkan kepada nabi Muhammad. Dan Allah mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan sehingga tidak ada satu pun perbuatan manusia yang tidak diketahui-Nya. Ayat ini mengingatkan manusia tentang kepastian adanya hari akhirat. Ingatlah wahai manusia, pada hari ketika Allah mengumpulkan kamu, seluruh manusia pada hari berhimpun, yaitu pada hari akhir; itulah hari pengungkapan kesalahan-kesalahan yang selama hidup didunia disembunyikan. Dan barang siapa beriman kepada Allah dengan iman yang mantap dan mengerjakan kebajikan, niscaya Allah akan menghapus kesalahan-kesalahannya dan memasukkannya ke dalamsurga yang mengalir dibawahnya sungai-sungai, mereka kekal didalamnya selama-lamanya. Itulah kemenangan yang agung.³⁸

³⁷ *Ibid*

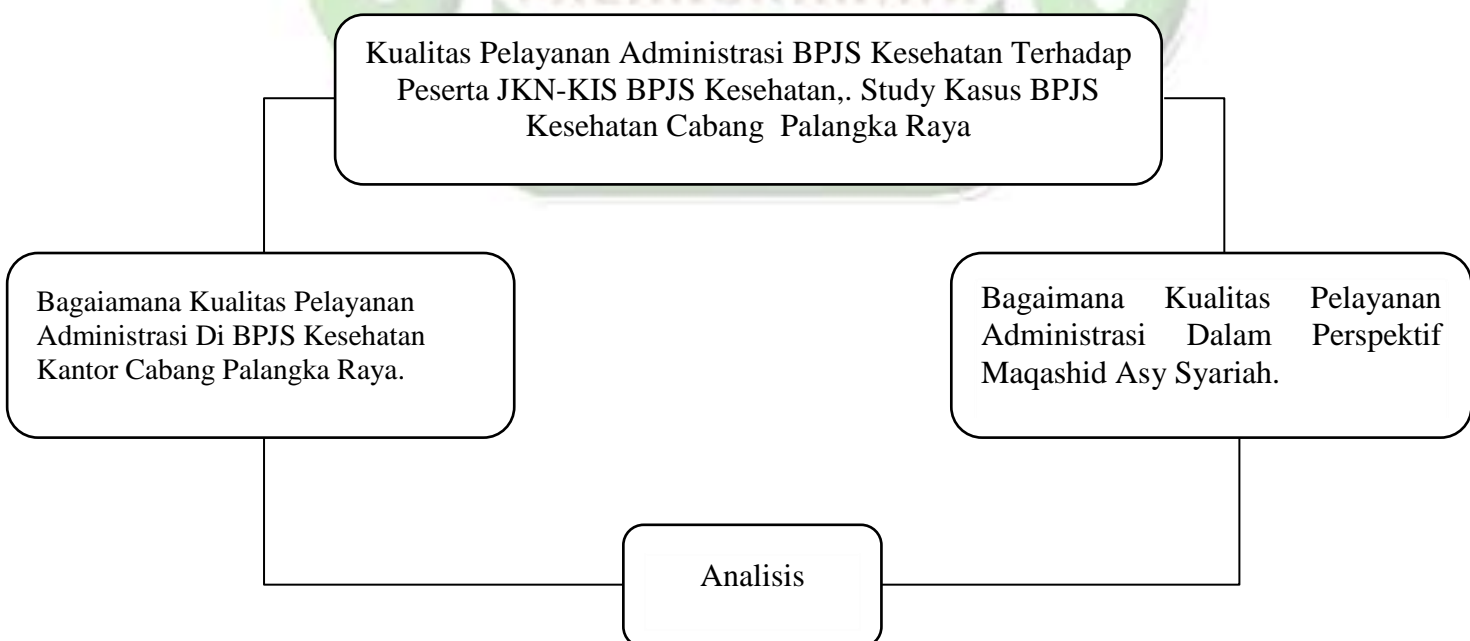
³⁸ *ibid*

C. Kerangka Pikir

Dari judul **Kualitas Pelayanan Administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kesehatan Dalam Perspektif Maqashid syariah**” dimana yang dimaksud dengan kualitas pelayanan pada suatu kantor cabang Palangka Raya adalah proses yang sangat penting bagi perusahaan, instansi lainnya yang merupakan salah satu langkah dalam penentuan perkembangan suatu perusahaan seperti misalnya pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya yang akan peneliti teliti dan untuk mempermudah peneliti melakukan penelitian saat dilapangan dan agar penelitian dapat dikemukakan secara objektif, maka peneliti membangun kerangka berpikir dalam mengolah dan menganalisa data tersedia, adapun kerangka berpikir tersebut sebagai berikut;

Daftar Skema 2.1

Kerangka Pemikiran



Kesimpulan



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian kurang lebih 2 bulan yaitu pada bulan juni hingga bulan agustus tahun 2019.

B. Lokasi Penelitian.

Lokasi Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, provinsi kalimantan tengah, yang beralamat Jl. Diponegoro, Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya.

C. Jenis Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan Penelitian yang menghasilkan datanya berupa kata-kata, tulisan/lisan dari orang yang diteliti. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.³⁹

Pendekatan deskriptif kualitatif, artinya jawaban dan analisis terhadap pokok permasalahan Penelitian digambarkan secara deskriptif, kemudian dianalisis guna memperoleh gambaran utuh tentang permasalahan-permasalahan yang diteliti. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*).

Penelitian ini penelitimenggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. penelitian deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk eksplorasi dan

³⁹Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003, h. 309.

klarifikasi fenomena atau kenyataan sosial, penelitian dengan metode deskriptif kualitatif ini menggunakan data-data kualitatif.

Hal ini dilakukan karena peneliti berusaha mengkaji lebih dalam melalui proses wawancara dan observasi lapangan secara detail dan mendalam melihat bagaimana mekanisme kualitas pelayanan antara pegawai dan beberapa anggota peserta masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan JKN-KIS BPJS Kesehatan, yang ada di Kota Palangka Raya.

Mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, artinya jawaban dan analisis terhadap pokok permasalahan Penelitian, digambarkan secara deskriptif, kemudian dianalisis guna memperoleh gambaran utuh tentang permasalahan-permasalahan yang diteliti. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*).⁴⁰

D. Subjek dan Objek Penelitian.

Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian.⁴¹ Subjek dalam penelitian ini adalah pasien atau anggota dan para pegawai (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, yang menggunakan BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan yang ada di Palangka Raya.

Sugiyono menjelaskan bahwa sampling ini kita mulai dengan kelompok yang diminta pula menunjukkan kawan masing-masing.

⁴⁰Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung; Alfabeta, 2010.h. 50

⁴¹Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta, 2005

Kemudian kawan-kawan ini diminta pula menunjukkan kawan masing-masing pula, dan begitu seterusnya sehingga kelompok itu senantiasa bertambah besarnya bagaikan bola salju yang kian bertambah besar bila meluncur dari puncak bukit ke bawah. Penentuan unit sampel (responden) dianggap telah memadai apabila telah sampai kepada taraf “redundancy” (datanya telah jenuh, ditambah sampel lagi tidak memberikan data yang baru), artinya bahwa dengan menggunakan responden selanjutnya boleh dikatakan tidak lagi diperoleh tambahan informasi baru yang berarti.⁴²

Sedangkan maksud dari *purposive sampling* yaitu salah satu strategi menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih, yang relevan sesuai dengan penelitian tertentu. pegawai, anggota peserta BPJS Kesehatan yang ada kota Palangka Raya. Contoh penggunaan *purposive sampling* ini adalah antara lain dengan menggunakan *Key Person*.⁴³

Objek penelitian ini adalah dampak dari kualitas pelayanan administrasi BPJS dalam Perspektif Maqashid syariah yang baik atau tidaknya yang ada di kota Palangka Raya. sesuai dengan hasil yang saya temui dilapangan, di Kantor Cabang Palangka Raya. dimana banyak anggota yang mengeluh dengan keterlambatan dalam pelayanan RS yang ada di kota Palangka Raya

⁴²Sugiyono, *Memahami Penelitian...*, h. 55

⁴³Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta; Kencana. Tahun 2014. h. 107

E. Teknik Pengumpulan Data

b. Observasi

Metode ini menggunakan pengamatan atau penginderaan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, dan proses atau perilaku. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi.

c. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang terdiri dari enam subjek, yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu, pada teknik ini, peneliti mengadakan percakapan secara langsung kepada subjek yaitu Kepala bidang keuangan dan pelayanan BPJS Kesehatan sepengetahuannya pihak BPJS Kesehatan dalam melayani peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan, kemudian dibandingkan dengan pernyataan dari peserta BPJS Kesehatan. Karenanya pedoman wawancara pada studi kasus hanya memuat pertanyaan-pertanyaan pokok yang umumnya berbentuk pertanyaan terbuka atau tidak berstruktur, adalah tugas pewawancara untuk mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu pada tehnik ini peneliti mengadakan percakapan secara langsung kepada subjek yaitu Kepala bidang keuangan, kepala bidang pelayanan, kepala bidang penagihan. Dan juga peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan.⁴⁴

⁴⁴Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya)*, Jakarta: Kencana, 2007, h.111.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik dalam bentuk tulisan maupun bentuk gambar atau karya-karya monumental lain, teknik pengumpulan dengan dokumen merupakan pelengkap konsumenan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, adapun dokumen yang akan diteliti adalah dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya.

F. Pengabsahan Data

Proses selanjutnya adalah dengan melakukan pengabsahan data, keabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan yang sesungguhnya, agar penelitian ini menjadi sempurna.⁴⁵ Terkait secara langsung dengan pengabsahan data ini, peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Denzin membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.⁴⁶ Adapun teknik triangulasi yang peneliti gunakan adalah triangulasi sumber. Hal ini dimaksudkan untuk membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan atau informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.

⁴⁵Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004, h. 63

⁴⁶Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Kedua Puluh Tiga, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007, h. 330.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi dengan *sumber* berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁴⁷

Pelaksanaan *trianggulasi sumber*, untuk mengecek kebenaran data yang diungkapkan subjek penelitian yakni peserta BPJS Kesehatan, maka peneliti juga melakukan wawancara dengan data lain sebagai informan atau penguat data, seperti Kepala Bidang Keuangan Dan Penagihan Kepesertaan, staf pelayanan dan Kepesertaan Pelayanan, Dan Staf Bidang Penagihan Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Kantor Cabang Palangka Raya..⁴⁸

Langkah berikutnya yang dilakukan peneliti dalam proses penelitian ini adalah melakukan wawancara kepada subjek penelitian untuk mencari tingkat kedalaman informasi data dari mereka, serta dokumentasi, sebagai

⁴⁷Lexy, j Meleong, *Metodologi Penelitian*, h. 178.

⁴⁸*Ibid*, h. 330-331.

data tambahan atau sumber data pendukung penelitian, peneliti juga melakukan wawancara Kepada Pihak BPJS Kesehatan kantor Cabang Palangka Raya, Kepala Bidang beserta para stafnya. Hal ini dilakukan penelitiannya sebagai pembandingan data untuk memperkuat atau pendukung pada data yang telah peneliti dapatkan terhadap subjek penelitian.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain⁴⁹

- a. *Data Collection* (Pengumpulan Data), pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap.
- b. *Data Reduction* (Reduksi Data), data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan

⁴⁹Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. h. 248

c. *Data Display* (Penyajian Data), setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam Penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

d. *Conclusions Drawing/Verification*, langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat Peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵⁰

Berdasarkan data conclusions atau menarik kesimpulan dari data yang diperoleh yaitu setelah semua data-data yang diinginkan diperoleh selanjutnya mencari kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah.⁵¹ Penarikan kesimpulan dengan verifikasi dilakukan dengan melihat kembali pada reduksi data maupun pada data display, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis.

⁵⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h. 91

⁵¹Abdul Qodir, *Metodologi Riset Kualitatif (Panduan Dasar Melakukan Penelitian Kualitatif)*, Palangka raya: Tanpa Penerbit, h. 87.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak mendasar masyarakat serta penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Seperti yang tertuang pada pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. Sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya Undang-Undang tersebut maka dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang disebut dengan (BPJS), salah satunya adalah (BPJS) Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dapat di peroleh terdiri dari semua fasilitas kesehatan yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah Puskesmas sesuai dengan Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Rumah Sakit, Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) memiliki tugas operasional dalam pembangunan kesehatan wilayahnya.⁵²

⁵²Hasil observasi dan wawancara di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya. Dikutip Pada Tanggal 12 Juli 2019

Tugas rutin dari rumah sakit dan puskesmas yaitu promosi kesehatan kepada masyarakat termasuk pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan puskesmas sangat membantu masyarakat termasuk pasien BPJS. Hal ini diperkuat dalam penelitian, dalam penelitiannya menyatakan bahwa rumah sakit dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar kepada peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditentukan.⁵³

1. Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

b. Sejarah Singkat BPJS Kesehatan.

Pada awalnya jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Dan setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G.A. Siwabessy, selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu, mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (*universal health insurance*) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat.

Pada saat itu kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, klimaks dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia

⁵³<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>. Html (Online 6 juli 2019)

akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini, Pada 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarganya. Selang beberapa waktu kemudian, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu Perum Husada Bhakti (PHB), yang melayani jaminan kesehatan bagi PNS, pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarganya.

Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial., pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat.

PT Askes (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang ditujukan bagi masyarakat yang belum tercover oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Hingga saat itu, ada lebih dari 200 kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah

menjadi peserta PJKMU. PJKMU adalah Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang pengelolaannya diserahkan kepada PT Askes (Persero).⁵⁴

Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan juga dibentuk dengan modal awal dibiayai dari APBN dan selanjutnya memiliki kekayaan tersendiri yang meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset dana jaminan sosial dari sumber-sumber sebagaimana ditentukan dalam undang-undang. Kewenangan BPJS Kesehatan meliputi seluruh wilayah Republik Indonesia dan dapat mewakili Indonesia atas nama negara dalam hubungan dengan badan-badan Internasional. Kewenangan ini merupakan karakteristik tersendiri yang berbeda dengan badan hukum maupun lembaga negara lainnya. Maka dari itu, BPJS Kesehatan merupakan salah satu bentuk Badan Hukum Milik Negara (BHMN), sehingga pelaksanaan tugasnya dipertanggungjawabkan kepada Presiden sebagai kepala pemerintahan negara. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi

⁵⁴<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>. Html (Online 6 juli 2019)

Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014.

Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-BPJS Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata⁵⁵

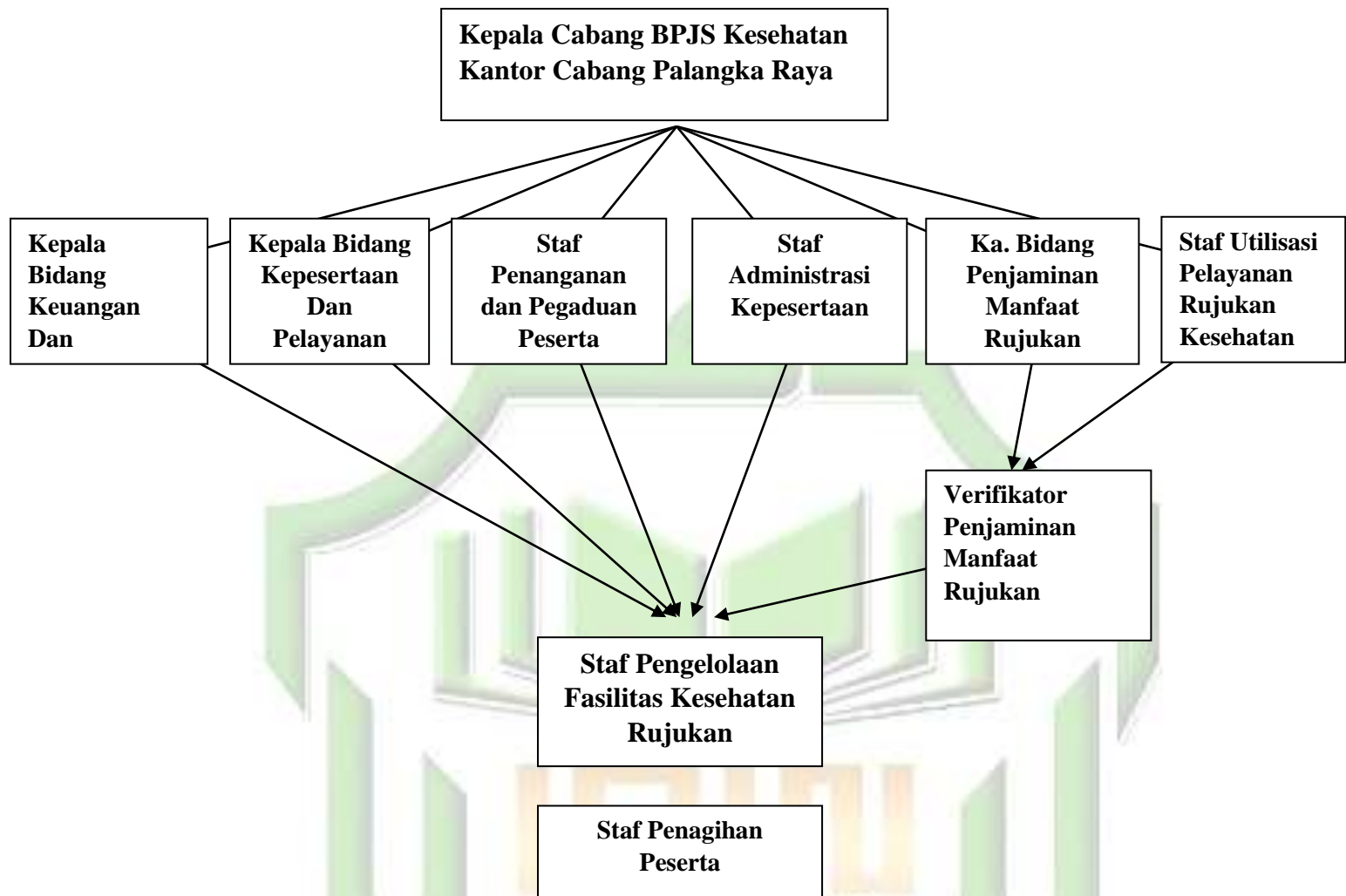
Struktur Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Kantor Cabang Palangka Raya Adapun struktur organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut :



⁵⁵Dokumen BPJS Kesehatan kantor Cabang Palangka Raya, h. 8-9

Daftar Skema 4.1

Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Sesuai Bidang



c. Jumlah Peserta BPJS Kesehatan

Adapun jumlah keseluruhan semua peserta BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya dari tahun 2018 sampai dengan tgl 01 Juli 2019 adalah sebagai berikut :

Daftar Skema 4.2

Jumlah Peserta Program Jkn-Kis

Kantor Cabang Palangka Raya Sd. 01 Juli

2019

No	SEGMENT PESERTA	JUMLAH (JIWA)
1	PBI APBN	223.326
2	PBI APBD	283.248
3	PPU	217.335
4	PBPU/Mandiri	153.337
5	BP/Bukan Pekerja	22.527
6	Total	899.773

Sumber: Data Internal Cakupan Monitoring.

2. Jenis Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya.

Jenis pelayanan kepesertaan yang dilakukan di Kantor Cabang Palangka Raya adalah:

a. Pelayanan Pendaftaran Peserta BPJS Kesehatan

Pelayanan kepesertaan JKN dapat dilakukan secara langsung di kantor BPJS Kesehatan Kota Palangka Raya, adapun jadwal pelayanan Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Palangka Raya, dimulai dari pukul 08.00 Pagi dan antrian pelayanan ditutup pukul 03.00 Sore,

Kantor Cabang BPJS Kesehatan sendiri tutup pukul 05.00 Sore. Pendaftaran kepesertaan JKN dapat dilakukan melalui melalui proses pendaftaran cepat dapat juga melalui Bank, dan bagi peserta Askes Sosial, Jamkesmas, Anggota TNI atau Polri dan Jamkesda otomatis langsung terdaftar. Pelayanan pendaftaran kepesertaan di kantor BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua yaitu pelayanan untuk para peserta yang baru mendaftar, dan pelayanan untuk pendaftaran kepesertaan dari badan usaha.⁵⁶

Prosedur pelayanan pendaftaran dan persyaratan kepesertaan bagi para peserta dibedakan menjadi PBPU atau Pekerja Mandiri dan bukan Pekerja:

1) Pendaftaran Bagi Penerima Bantuan Iuran / PBI.

Pendaftaran fakir miskin dan orang tidak mampu yang menjadi peserta PBI dilakukan oleh lembaga yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan di bidang statistik (Biro Pusat Statistik) yang diverifikasi dan divalidasi oleh Kementerian Sosial. Selain peserta PBI yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat, juga terdapat penduduk yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan SK Gubernur/Bupati/Walikota bagi Pemda yang mengintegrasikan program Jamkesda ke program JKN.

⁵⁶Buku Info BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, h. 5

2) Pendaftaran Bagi Peserta Pekerja Penerima Upah / PPU.

Perusahaan atau Badan usaha mendaftarkan seluruh karyawan beserta anggota keluarganya ke Kantor BPJS Kesehatan dengan melampirkan :

- a) Formulir Registrasi Badan Usaha / Badan Hukum Lainnya
- b) Data migrasi karyawan dan anggota keluarganya sesuai format yang ditentukan oleh BPJS Kesehatan
- c) Perusahaan / Badan Usaha menerima nomor *Virtual Account* (VA) untuk dilakukan pembayaran ke Bank yang telah bekerja sama (BRI/Mandiri/BNI) tiga. Bukti Pembayaran Iuran diserahkan ke Kantor BPJS Kesehatan untuk dicetakkan BPJS Kesehatan JKN atau mencetak e-ID secara mandiri oleh Perusahaan / Badan Usaha.

3) Pendaftaran Bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah / PBPU dan Bukan Pekerja. Pendaftaran PBPU dan Bukan Pekerja:

- a) Calon peserta mendaftar secara perorangan di Kantor BPJS Kesehatan
- b) Mengisi formulir Daftar Isian Peserta (DIP) dengan melampirkan Fotokopi BPJS Kesehatan Keluarga (KK), Fotokopi KTP/Paspor, dan Pasfoto 3 x 4 sebanyak 1 lembar. Untuk anggota keluarga menunjukkan BPJS Kesehatan Keluarga/Surat Nikah/Akte Kelahiran.
- c) Setelah mendaftar, calon peserta memperoleh Nomor Virtual Account (VA)

- d) Melakukan pembayaran Iuran ke Bank yang bekerja sama (BRI/Mandiri/BNI)
- e) Bukti pembayaran Iuran diserahkan ke kantor BPJS Kesehatan untuk dicetakkan BPJS Kesehatan JKN.
- f) Pendaftaran Bukan Pekerja Melalui Entitas Berbadan Hukum (Pensiunan BUMN/BUMD) : Proses pendaftaran pensiunan yang dana pensiunnya dikelola oleh entitas berbadan hukum dapat didaftarkan secara kolektif melalui entitas berbadan hukum yaitu dengan mengisi formulir registrasi dan formulir migrasi data peserta.⁵⁷

b. Pelayanan Peserta Yang Membayar Iuran

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya juga memberikan tempat pelayanan khusus bagi para peserta perorangan maupun untuk badan usaha untuk melakukan pembayaran Iuran secara tunai atau dengan BPJS Kesehatan kredit, pembayaran Iuran dapat dilakukan dengan membayar Iuran ke nomor Virtual Account (VA) melalui Bank yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, yaitu BRI/Mandiri/BNI.

c. Pelayanan Informasi kepada para peserta BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Palangka Raya menyediakan juga pelayanan informasi kepesertaan (*customer service*), dengan pelayanan ini peserta yang belum mengetahui prosedur pendaftaran, persyaratan kepesertaan, keluhan dan

⁵⁷ Brosur BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya. Yang diterbitkan oleh BPJS Kesehatan.

kepengurusan kepesertaan lainnya dapat secara langsung datang menemui petugas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan. Adapun informasi kepesertaan BPJS Kesehatan juga disiarkan melalui televisi yang tersedia di ruang tunggu BPJS Kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya adalah sebuah lembaga yang merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional, bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai negeri sipil, penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

BPJS Kesehatan juga menjalankan fungsi *pemerintahan (governing function)* dibidang pelayanan umum (*public services*) yang sebelumnya sebagian dijalankan oleh badan usaha milik negara dan sebagian lainnya oleh lembaga pemerintahan. Gabungan antara kedua fungsi badan usaha dan fungsi pemerintahan itulah, yang dewasa ini, tercermin dalam status BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik yang menjalankan fungsi pelayanan umum dibidang penyelenggaraan jaminan sosial nasional.

B. Penyajian Data Hasil Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dirumuskan dan telah dikumpulkan dari data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dari para peserta BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya yang berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi peserta terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya.

1. Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Palangka Raya

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik didalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi bagi peserta BPJS Kesehatan. Kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ketepatan waktu sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan⁵⁸

Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik kepada peserta BPJS Kesehatan dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang semakin tinggi, suatu perusahaan dalam menjalankan perusahaannya harus menyusun rencana kegiatannya dengan baik. Agar dapat dijalankan mencapai tujuan dari perusahaan, seperti halnya dilakukan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya.⁵⁹

⁵⁸Nurmah semil. *Pelayanan prima instansi pemerintahan*, Jakarta;prenadamedia group, tahun 2018, h, 167-168

⁵⁹ Fajar laksana, *Manajemen Pendekatan Praktis*. Tahun 2010,h. 89

BPJS bertugas menghimpun dana iuran dan mengelolanya kemudian membayarkan tagihan biaya layanan kesehatan peserta kepada pihak pemberi layanan kesehatan yang bersangkutan.

Jadi iuran yang dibayar peserta kita (BPJS) himpun jadi satu, kemudian fasilitas-fasilitas kesehatan yang sudah melayani peserta yang melakukan penagihan kepada kita, dan kita bayarkan dari dana itu. jadi biayanya itu pihak pelayanan yang menagih kepada kita, kita tidak memberikan biaya kepada peserta...kita memang tidak membangun fasilitas kesehatan, karena kita fokus terhadap pembiayaan kesehatan.

Pengalokasian dana iuran yang sudah terhimpun berdasarkan pasal 43 ayat 2 UU nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS diperuntukkan untuk pembiayaan jaminan kesehatan, biaya operasional penyelenggara jaminan sosial, dan investasi dengan tujuan untuk pengembangan dana sosial. Menurut pasal 40 UU nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS menjelaskan bahwa BPJS memisahkan antara aset BPJS dan aset jaminan sosial. Tujuan pemisahan tersebut agar aset jaminan sosial beserta hasil pengembangannya yang bersumber dari iuran memang hanya untuk jaminan sosial sebagai dana amanah.

Kalau dari undang-undangnya dana itu (iuran) adalah amanah, dalam artian iuran itu yang dibayarkan peserta memang untuk layanan peserta. kita (BPJS) tidak boleh menggunakan untuk kepentingan lain. Pemerintah gak boleh menggunakan itu untuk bayar utang negara, karena memang maknanya iuran itu untuk jaminan kesehatan bukan kepentingan lain.

Iuran yang dikumpulkan dari peserta dikelola BPJS dengan mengembangkannya melalui investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai, hal ini sesuai pasal 11 ayat UU nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS. tujuan pengembangan dana tersebut agar menambah daya pemberian pembiayaan kepada peserta yang terdaftar.

Sehingga pada dasarnya pembiayaan jaminan kesehatan yang diberikan BPJS hanya merupakan dana masyarakat itu sendiri yang dikembalikan kepada peserta dalam bentuk jaminan kesehatan.

Karena memang prinsipnya adalah gotong royong yaa, istilahnya dari peserta ke peserta lagi. Asas gotong royong yang diembankan BPJS menandakan bahwa pesertalah yang bersama-sama membiayai dirinya sendiri. "Sistem gotong royong yang kita lakukan dimana, iuran yang bapak ibu gunakan, secara tidak langsung itu adalah untuk membantu teman-teman kita diluar sana yang sangat membutuhkan bantuan. Artinya bahwa, kalau Sekarang hanya batuk pilek saja tidak terlalu terasa biayanya, namu disaat membutuhkan penanganan medis besar seperti operasi, itu kita membutuhkan bantuan banyak orang. Ini yang kita gencar sadarkan peserta JKN-KIS sadar membayar iuran

Adapun tugas pemerintah ikut memberikan bantuan bagi peserta yang tidak mampu membayar iuran dan membuat regulasi-regulasi mengenai pengelolaan BPJS demi kepentingan masyarakat. Berdasarkan pemaparan dari hasil wawancara diatas. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini ada 6 subjek dengan tiap subjek mendapatkan 4 pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan, adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut :

a. Subjek I

Ibu Niskalasari adalah pegawai BPJS Kesehatan kantor cabang palangka raya, beliau bekerja sebagai kepala bidang penagihan dan keuangan, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya, maka peneliti mewawancarai langsung Ibu Niskalasari. Dalam wawancara tersebut, pertama peneliti menanyakan kepada Ibu Niskalasari, bagaimana kualitas pelayanan administrasi kantor cabang Palangka Raya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

Saat Ini kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan oleh team, kelompok, individu, ataupun teman-teman pegawai kepada peserta khususnya peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan berjalan dengan baik, karena kami berusaha melayani para peserta sesuai dengan apa yang mereka perlukan dan mereka inginkan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kemudian peneliti menanyakan lagi kepada Ibu Niskalasari, bagaimana jika peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan tidak mampu melakukan pembayaran sesuai iuran pada kelas yang mereka pilih, misalnya kelas satu, dua, tiga. Bagaimana cara penanggulangannya dari BPJS Kesehatan.

Kepesertaan BPJS Kesehatan dapat dilakukan melalui cara yaitu dengan dibantu pembayaran oleh pemerintah, pembayaran yang dikoordinir perusahaan dan peserta mandiri, BPJS Kesehatan memiliki konsep "*Dengan Gotong Royong Semua Tertolong*". Namun BPJS Kesehatan menghadapi kendala seperti nilai premi yang kecil, sehingga tidak cukup menutupi biaya pengobatan seluruh peserta BPJS Kesehatan." Selain itu, ada pula peserta PBP (peserta bukan penerima upah) yang menjadi anggota dan membayar secara mandiri hanya beberapa kali, namun saat selesai mendapat pelayanan kesehatan dengan biaya yang besar, peserta ini menghentikan pembayaran iuran. Hal inilah yang membuat terjadinya defisit BPJS Kesehatan.

Peneliti menanyakan lagi kepada Ibu Niskalasari. Bagaimana cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya.

Pelayanan sebenarnya sama dengan Instansi Perkantoran, perusahaan lainnya pada umumnya, kemudian cara meningkatkan kualitas pelayanannya dari segi etika, kemudian dengan ramah tamah adanya kenyamanan dan keamanan yang diberikan kepada peserta dan juga fasilitas-fasilitas yang diberikan sesuai dengan keperluan peserta. Pelayanan BPJS Kesehatan, selain memperhatikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan kepada masyarakat, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan peserta pengguna BPJS Kesehatan.⁶⁰

Peneliti kemudian kembali menanyakan lagi kepada Ibu Niskalasari. Apakah ada kendala terkait kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan. dijawab;

⁶⁰Wawancara dengan Ibu Niskalasari, Kepala Bidang Keuangan Dan Penagihan di BPJS Kesehatan, Kantor cabang Palangka Raya, 2 juli 2019.

Sebenarnya sih kalau pelayanannya ini, kita selalu mencoba meningkatkan terus, menerus, kendalanya adalah bagaimana agar sumber daya manusianya disini konsisten dalam memberikan pelayanan kepada Peserta, kendala mungkin gak terlalu sulit, karena kita selalu mencari faktor penyebab masalahnya terlebih dahulu, selain itu kita biasanya mendapat komplek dari peserta yang ada terkait pelayanan RS. Dan Fasilitas-fasilitas yang diberikan..⁶¹

Dari hasil wawancara diatas sebagaimana Ibu Niskalasari menyatakan bahwa pelayanan sebenarnya sama dengan Instansi Perkantoran, perusahaan lainnya pada umumnya, kemudian cara meningkatkan kualitas pelayanannya dari segi etika, kemudian dengan ramah tamah adanya kenyamanan dan keamanan yang diberikan kepada peserta dan juga fasilitas-fasilitas yang diberikan sesuai dengan keperluan peserta. Pelayanan BPJS Kesehatan, dan ada beberapa cara yang dilakukan kepada peserta yang tidak mampu dalam pembayaran. Maka akan dibantu oleh pemerintah, pembayarannya yang dikoordinir perusahaan. Melalui dinas sosial.

Maka dapat peneliti simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di kantor Cabang Palangka Raya, sudah berjalan dengan baik, pelayanan yang diberikan kepada peserta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, apa yang dijelaskan oleh Ibu Niskalasari diatas mengenai kualitas pelayanan administrasi yang diberikan BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya, memang sudah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan baik itu dari segi pelayanan, keramahan, keamanan dan kenyamanan bagi peserta itu sendiri.

b. Subjek 2.

Ibu Viva Beatrix Dewata adalah pegawai BPJS Kesehatan staf pelayanan dan kepesertaan, sekaligus sebagai *frontliner* dibagian loket.

Peneliti kemudian bertanya kepada Ibu Viva Beatrix Dewata selaku staf pelayanan bagian loket, atau lebih tepatnya tugas beliau dibagian *supervision front liner*, Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi yang diberikan kepada peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya.

Kalau pelayanannya sesuai prosedur untuk meningkatkan pelayanan yang baik, kami layani sebaik mungkin, dan kami tanyakan keperluan yang di perlukan sesuai dengan keinginan peserta, sabar dalam melayani dan juga tetap ramah tamah, tetap senyum kepada peserta, jadi itu akan terkesan mereka merasa di hormati, di hargai disini.⁶²

Peneliti kembali menanyakan kepada Ibu Viva Beatrix Dewata, bagaimana bu pada saat pelayanan apakah menurut ibu pelayanan yang diberikan sudah memuaskan peserta pengguna BPJS Kesehatan, dijawab:

Menurut saya selaku staf pelayanan yang memang pada dasarnya setiap hari melayani peserta, peserta itu akan merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan, tergantung bagaimana kami bisa memberikan pelayanan yang cepat, keramahan-tamahan, kami tanyakan apa keluhan mereka, apa yang mereka perlukan, sehingga kami bisa bantu. Sehingga mereka merasa dihargai.

Peneliti kemudian kembali bertanya kepada Ibu Viva Beatrix Dewata, apakah pada saat pelayanan berlangsung, apakah ada keluhan dari peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan, dijawab:

Yang pertama kita dengarkan keluhan mereka, kami dengarkan baik-baik, komplain baik itu tidak puas dengan pelayanan dari pihak rumah sakit, puskesmas terkait fasilitas dan lain-lain, maka akan kita evaluasi dulu, jadi kita kumpulkan semua keluhan-keluhan dari mereka kemudian kita evaluasi apa saja kekurangannya kemudian kita bicarakan bersama mencari, jalan keluar

⁶²Wawancara dengan Ibu Viva Beatrix Dewata, Staf Pelayanan Dan Kepesertaan BPJS Kesehatan, Kantor Cabang Palangka Raya, 2 juli 2019

yang terbaik biar permasalahan atau keluhan tadi bisa cepat terselesaikan secepat mungkin.

Selanjutnya peneliti menanyakan lagi kepada Ibu Viva Beatrix Dewata, terkait kualitas pelayanan administrasi yang diberikan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, apakah ada kendala atau tidak, dijawab:

Kalau Kendalanya mungkin Peserta selalu menunggak dalam Pembayaran, kemudian apabila pertanyaan dari peserta kadang itu harus Jelas dan rinci kami menjelaskan, sering juga ada keluhan beberapa dari peserta terkait pelayanannya dari rumah sakit doris silvanus, dan beralih ke mandiri⁶³

Dari hasil wawancara diatas tadi, dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa, kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di kantor cabang Palangka Raya, sudah sangat sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.

Bersdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa dapat dipahami bahwa terdapat beberapa kendala dalam pelayanan yang dilakukan oleh Pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan tersebut kepada para peserta, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menunggak Dalam Pembayaran. Dipakai saat di perlukan saja.
- 2) Komplain dari peserta terkait pelayanan yang ada di Rumah sakit.
- 3) Beralih Ke Mandiri.

Dari beberapa kendala yang diuraikan diatas pada Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Kesehatan, Kantor Cabang Palangka Raya.,

⁶³Hasil Observasi dan Wawancara dengan Ibu Viva Beatris Dewata, Staf Pelayanan Dan Kepsertaan, 2 Juli 2019

merupakan tantangan yang harus dihadapi agar dapat mengembangkan Kualitas Pelayanan kepada Peserta.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan peserta/konsumen.⁶⁴ Kemudian dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa dengan adanya pemberian pelayanan dengan kualitas yang baik akan dapat membawa kemajuan sebuah Instansi, perusahaan, perkantoran, ke tingkat yang lebih tinggi oleh karena itu dalam strategi kualitas pelayanan administrasi yang dimiliki BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya sangat penting adanya pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi.⁶⁵

Dan juga pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. dari beberapa kendala diatas. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dapat membuat strategi-strategi atau cara menghadapi kendala tersebut agar kegiatan pelayanan berjalan dengan lancar. Hanya saja mereka menampung semua keluhan dari peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan, kemudian dievaluasi terkait keluhan dan ditindak lanjuti⁶⁶

⁶⁴ Abdul sabaruddin. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta; Graha ilmu, tahun 2015, h. 10

⁶⁵ Wawancara Dengan Ibu Viva Beatrix Dewata di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya Pada Tgl 2 juli 2019

⁶⁶ Hasil observasi dan wawancara di BPJS Kesehatan Kantor cabang Palangka Raya. Pada Tgl 2 juli 2019

c. Subjek 3

Ibu Ester Oktaria adalah pegawai BPJS Kesehatan kantor cabang palangka raya, beliau sebagai staf pelayanan dan penagihan, peneliti kemudian bertanya kepada Ibu Ester Oktaria selaku Kepala Kepesertaan, apakah pembuatan BPJS Kesehatan lama tidak, dijawab;

Untuk pembuatan BPJS Kesehatan sementara, paling lama 30 menit sudah langsung bisa di ambil hari itu juga, tapi apabila BPJS Kesehatan asli. paling lama satu bulan, sebenarnya untuk daftar menjadi peserta BPJS itu sangat mudah, namun ada persyaratan dan juga ketentuan yang harus diikuti, jika persyaratannya dipersiapkan dengan baik maka pendaftaran BPJS Kesehatan pun akan lebih cepat dan tidak banyak memakan waktu.

Peneliti Kembali Bertanya. Berapa lama proses pembuatan BPJS Kesehatan. dijawab;

Untuk mengetahui lamanya proses pembuatan BPJS Kesehatan, maka setidaknya peserta harus mengetahui prosedur pendaftaran BPJS Kesehatan.. Prosedur pendaftaran BPJS Kesehatan bisa dilakukan baik secara offline dengan datang langsung ke kantor atau secara online melalui situs resmi BPJS Kesehatan atau melalui customer care BPJS Kesehatan.⁶⁷

Peneliti kemudian bertanya lagi kepada Ibu Ester Oktaria, pada saat penagihan kepada peserta BPJS Kesehatan, Kendala apakah yang ibu temukan pada saat dilapangan, dijawab:

Kendalanya banyak sekali peserta menunggak dalam pembayaran, dipakai saat diperlukan saja, peserta tunggakan yang mandiri, dan peserta pns yang pembayarannya dipotong dari gaji, ataupun dari instansi dia bekerja.

Peneliti kembali bertanya lagi kepada Ibu Ester Oktaria, apabila peserta tidak mampu membayar, solusi apakah yang ditawarkan untuk peserta pengguna Kartu BPJS Kesehatan, dijawab:

Khusus bagi masyarakat yang tidak mampu melakukan pembayaran iuran perbulan, maka solusi yang ditawarkan oleh pemerintah, pemerintah

⁶⁷Wawancara Dengan Ibu Ester Oktaria Di BPJS Kesehatan kantor Cabang Palangka Raya. 3 juli 2019

memberikan solusi kepada masyarakat yang tidak mampu, dengan menjadi peserta penerima bantuan iuran. Yang didaftarkan melalui dinas sosial,. Dan juga tak hanya itu apabila seorang telah bekerja disebuah perusahaan, maka bisa mendaftarkan di BPJS Kesehatan melalui program ppu (peserta penerima upah), dimana biaya iuran dibayarkan oleh perusahaan tempat dia bekerja.

Dari uraian diataspenelitibisa menyimpulkan bahwa pendaftaran BPJS Kesehatan itu 1 hari saja bisa selesai, namun lamanya proses pembuatan BPJS Kesehatan sampai BPJS Kesehatan diterima dan siap digunakan kira-kira 14 hari sampai 30 hari sejak melakukan pendaftaran. tergantung seberapa cepat anda membayar Iuran pertama dan mengambil BPJS KesehatanBPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dan dari hasil pengamatan peneliti bahwa sesuai dengan hasil wawancara diatas peneliti mengambil kesimpulan terkait solusi yang ditawarkan kepada masyarakat atau peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya, yang tidak mampu melakukan pembayaran, maka bisa mendaftarkan diri melalui dinas sosial sehingga iuran perbulan akan ditanggung oleh pemerintah. Dan peserta termasuk peserta penerima bantuan iuran.

d. Subjek 4.

Pak Rohan adalah peserta BPJS Kesehatan, beliau adalah seorang petani, yang baru mengikuti program BPJS Kesehatan selama 7 bulan berjalan.

Peneliti kembali bertanya kepada pak Rohan, tentang kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan kepada peserta terhadap kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kepada Pak Rohan, bagaimana pak menurut bapak berapa lama membuat BPJS KesehatanBPJS Kesehatan, dijawab:

menurut saya dalam sehari cepat pembuatannya bisa di ambil hari itu juga, klo aslinya minimal 3 minggu, 4 mnggu sudah bisa di ambil

Peneliti kembali menanyakan kepada Rohan bagaimana Pelayanannya, apakah memuaskan, dijawab

Pelayanannya, sedikit lumayan, tidak terlalu lama, sebentar saja apabila antrian di loket BPJS Kesehatan. tapi yang menjadi kendala yaitu pelayanan rumah sakitnya yang terlalu rumit, terlalu berbelit-belit”

Peneliti kemudian bertanya lagi kepada Pak Rohan, mengenai puas tidaknya, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya. Bagaimana pak apakah bapak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dijawab:

Pada dasarnya memang saya sudah merasa puas dengan pelayanannya yang ada di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, karena selama ini pelayanannya cepat dan mungkin pertama kali tadi yaitu masalah transfer melalui indomaret dan alfamart itu terkadang ga bisa di cicil harus satu kaligus pembayaran

Yang terakhir peneliti tanyakan kepada Pak Rohan, menurut bapak apakah pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kantor cabang Palangka Raya dari segi fasilitas apakah sudah sesuai dengan keinginan peserta atau harapan peserta, dijawab:

Seperti yang saya katakan diatas tadi bahwa dari segi fasilitas itu mungkin BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya gedungnya agak sedikit luas, pegawainya juga baik dari segi pelayanannya

Berdasarkan Hasil dari wawancara diatas, Peneliti menyimpulkan bahwa selama pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya. Sudah sangat baik sebagaimana yang sudah dirasakan oleh para peserta yang menggunakan BPJS Kesehatan.

Sesuai dengan hasil wawancara terhadap peserta maka peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan administrasi Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial Kesehatan yang dilakukan di kantor Cabang Palangka Raya sudah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan pengakuan peserta yang berinisial pak Rohan diatas.

e. Subjek 5.

Pak Ilyas merupakan salah satu peserta BPJS Kesehatan , beliau adalah seorang pedagang makanan, beliau mengikuti program BPJS Kesehatan sudah satu tahun berjalan. Beliau dan keluarganya kadang rutin membayar kadang juga tidak dikarenakan menyesuaikan dengan pendapatannya sehari-hari

Peneliti Kemudian Kembali lagi bertanya terhadap Salah satu Peserta BPJS Kesehatan. Setelah antrian di loket. Peneliti bertanya, Bagaimana Menurut Bapak, pada saat pelayanan tadi, bagaimana pak apakah kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan, dijawab.

Pelayanannya baik dan cepat, pelayanannya juga seperti di bank-bank. Ramah-ramah semua pegawainya. Karena jika kami mengeluh mereka memberi solusi, intinya bapak rasa pelayanannya kya di bank-bank ae tapi yang membuat kami mengeluh itu adalah pelayanan terkait rumah sakit, sangat rumit.⁶⁸

Peneliti kemudian bertanya lagi, apakah bapak sudah lama menggunakan kartu BPJS Kesehatan, merasa terbantu atau tidak, dijawab:

Sudah satu tahun saya menggunakan kartu BPJS Kesehatan, ini berawal dari anak saya waktu mulai kerja di perusahaan sawit, karena memang sekarang apabila tidak punya kartu BPJS Kesehatan belum tentu diterima,. Karena pada saat itu Kartu BPJS Kesehatan merupakan salah satu persyaratan. Jadi kami sekeluarga akhirnya mnggunakan kartu BPJS Kesehatan. menurut saya sangat dibantu. Apalagi klo bayar rutin, akan terbebas dari denda rawat inap.

Peneliti kembali bertanya, pak bagaimana pelayanannya saat antrian tadi apakah bapak menunggu lama, dijawab:

⁶⁸Wawancara dengan Pak Ilyas Di Palangka Raya. 2 Juli 2019

Menurut saya tidak lama, karena mungkin karena saya terlebih dahulu datang ya, jadi pada saat saya masuk, dipersilahkan oleh saptam, saptam juga membantu menanyakan apa keperluan saya, setelah itu saya ambil no antrian, dan saya duduk beberapa menit giliran saya maju,. Namun tidak lama urusan saya selesai.

Peneliti kemudian bertanya lagi kepada pak Ilyas, pada saat bapak mendaftarkan kartu BPJS Kesehatan, menurut bapak lama atau tidak, dijawab:

Menurut saya tidak lama, karena apabila kartu sementara mungkin hari itu juga bisa diambil namun kartu asli perlu proses 3 minggu atau 30 hari baru bisa diambil kartu aslinya.

Dari hasil wawancara diatas dengan pak ilyas maka peneliti menyimpulkan berdasarkan jawaban responden diatas bahwa pelayanannya sangat baik, hampir sama pada bank-bank pada umumnya. Ramah-tamah. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai kualitas pelayanan di kantor BPJS Kesehatan sudah bagus. Sesuai dengan kebutuhan peserta. dan dalam hal apabila peserta tidak puas terhadap jaminan kesehatan, peserta dapat menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan/ atau BPJS Kesehatan.

f. Subjek 6.

Pak Herman merupakan peserta BPJS Kesehatan, beliau adalah seorang petani, beliau sudah dua tahun menggunakan kartu BPJS Kesehatan, beliau berada pada kelas dua, akan tetapi karena tidak mampu melakukan pembayaran dikelas dua, maka beliau turun kekelas tiga.

Bagaimana Menurut bapak, apakah Pembuatan BPJS Kesehatan lama apakah tidak, terbantu tidak dengan BPJS Kesehatan, dijawab;

Pembuatan BPJS Kesehatan sangat cepat apabila BPJS Kesehatan sementara sudah bisa ulun ambil hari itu pun, tapi kalo BPJS Kesehatan aslinya kadang 30 hari ulun ambil, seperti biasanya. Untuk terbantu kadang-kadang.

Karena apabila rutin bayar. Berarti enak berobatnya. Tapi bila BPJS Kesehatan non aktif, mau tak mau pakai uang sendiri.⁶⁹

Peneliti kemudian bertanya lagi, bagaimana menurut bapak tentang kualitas pelayanan administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kantor cabang Palangka Raya. bagaimana pak, dijawab:

Kualitasnya pelayanan ya bagus, karena orangnya murah senyum, pelayanannya cepat, ramah juga orangnya

Peneliti kembali bertanya, apa yang bapak ketahui tentang alur pembuatan kartu BPJS Kesehatan, dijawab:

Mengisi formulir pendaftaran, pembayaran premi, setelah itu saya dikasih no kartu, dan 14 hari saya mendapatkan kartu BPJS Kesehatan

Peneliti kemudian bertanya lagi, apakah bapak merasa puas tidak dengan pelayanan yang diberikan pihak BPJS Kesehatan, dijawab:

Pelayanannya kalau baik pasti saya merasa puas, bukan saja saya, mungkin seluruh peserta lainnya di dalam juga puas, karena mungkin karena pelayanannya bagus, cepat, ramah juga.

Berdasarkan hasil wawancara diatas sesuai dengan penjelasan diatas dari pak herman, peneliti mengambil kesimpulan bahwa setelah peserta selesai mendaftar maka tidak akan langsung mendapatkan BPJS Kesehatan, BPJS Kesehatan baru dapat terima ketika selesai membayar Iuran pertama yang bisa dibayarkan setelah 14 hari sampai 30 hari sejak peserta melakukan pendaftaran.

Untuk peserta yang melakukan pendaftaran secara offline dikantor BPJS Kesehatan, maka BPJS Kesehatan bisa diambil dikantor BPJS Kesehatan setelah Iuran pertama dibayarkan, syarat pengambilan BPJS Kesehatan adalah bukti pembayaran dan BPJS Kesehatan keluarga.

⁶⁹Wawancara Dengan Pak Herman Di jl. Cilik riwut. 4 juli 2019

Berdasarkan hasil pemaparan penyajian data dari pengamatan observasi dan wawancara diatas, maka perlu adanya kecepatan pelayanan yang diterapkan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, kecepatan pelayanan ini berkaitan dengan petugas merespon keinginan masyarakat dengan segera. Faktor ini sangat penting karena dalam banyak hal orang ingin segala sesuatu diselesaikan dengan cepat.⁷⁰

Keadilan dalam pelayanan, unsur keadilan dalam pelayanan ini, *provider* seharusnya memberikan perlakuan yang sama pada semua unsur atau golongan masyarakat yang dilayani tanpa membedakan status baik secara sosial, ekonomi maupun politik, kejelasan petugas, maka indikator mengukurnya adalah masyarakat dapat dengan mudah menemui petugas tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani. Ini disebut dengan kesenjangan kinerja dalam pelayanan. Jadwal pelayanan, jadwal pelayanan juga berkaitan dengan waktu atau jam kerja pegawai yang memberikan pelayanan pada masyarakat.⁷¹

C. Analisis Dari Data Hasil Penelitian.

Pada bagian ini, peneliti membicarakan analisis data dari hasil penyajian data penelitian peneliti tentang Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, yang dikemukakan diatas. Dengan mengacu pada dua rumusan masalah yaitu: bagaimana Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Palangka Raya, Dan bagaimana Kualitas Pelayanan BPJS

H. 146 ⁷⁰ Nurmah semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*. Jakarta: prenadamedia, tahun 2018.

⁷¹ *Ibid.* h 150-151

Kesehatan Dalam Perspektif Maqashid syariah. Lebih lanjut Penelitian dianalisis sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya.

Kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan peserta, apabila jasa yang diberikan baik dan memuaskan”⁷²

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik di dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya.⁷³Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang tiada habisnya semakin meningkat.⁷⁴

Suatu Instansi dalam menjalankan tugasnya harus menyusun rencana kegiatan yang baik sesuai prosedur yang telah ditetapkan, agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan, seperti halnya cara-cara dalam meningkatkan kualitas bagi peserta yang diungkapkan Ibu N Selaku Kepala Bidang Keuangan dan Penagihan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dari hasil wawancara peneliti

⁷²<http://pend-ekonomi.blogspot.com/2012/07/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html>.
(online tgl 8-7-2019)

⁷³Wawancara Dengan Ibu Niskalasari di BPJS Kesehatan, di BPJS Kesehatan Kantor cabang Palangka Raya, 3 juli 2019

⁷⁴Fajar Laksana, *Manajemen Pendekatan Praktis*,.... h. 88

Melihat kembali hasil observasi, dan wawancara dengan pihak BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya yang menjadi subjek dalam penelitian ini subjek yang berbeda. Kepala Bidang pelayanan dan keuangan, kepesertaan, staf penagihan peserta.⁷⁵

Hal ini disebabkan, agar peneliti dapat mengungkapkan dan mengetahui kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya terhadap peserta. Dengan cara membandingkan pendapat pihak BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya dengan pihak peserta.

Subjek pihak BPJS Kesehatan, Ibu Niskalasari beserta Staf-staf jajarannya. Dapat dipahami oleh peneliti secara garis besar pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh pegawai berpedoman pada standar operasional dan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh direktur dan direksi BPJS Kesehatan di Indonesia. Seperti yang di katakan oleh Pihak Kepala Bidang BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya yakni kalau layanan-layanan seperti komplain dari peserta akan di evaluasi kemudian di tindak lanjuti.⁷⁶

Hal ini diperkuat sebagai objek juga, pernyataan salah satu peserta BPJS Kesehatan Pak rohan, saat diwawancarai oleh peneliti, mengatakan bahwa kalau pelayanannya kadang-kadang lambat, ada juga cepat apabila tidak terlalu banyak antrian, kemudian jika kita menanyakan sesuatu hal terkait pelayanan ataupun BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan mereka sangat detail dalam

⁷⁵Hasil observasi dan wawancara dengan pegawai BPJS Kesehatan di kantor cabang palangka raya, pada tgl 6 juli 2019

⁷⁶Wawancara dengan Kepala Bidang Badan Penyelenggara jaminan sosial Kesehatan, di BPJS Kesehatan Cabang Palangka Raya, 2 Juli 2019.

menjelaskan. Jika kita sering ada keluhan mereka mendengarkan dengan senang hati walaupun kadang-kadang sering sekali ada keluhan.⁷⁷

Dapat peneliti jelaskan bahwa apabila terdapat keluhan dan komplain dari peserta atau kurang paham tentu pegawai dengan senang hati menjelaskan dan tetap ramah kepada peserta karena kunci melayani yang baik yakni terletak pada keramahan, sikap, dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan pada setiap peserta. Hanya saja kadang pelayanan rumah sakit tidak sesuai keinginan yang diharapkan, hal ini diperkuat oleh pernyataan peserta yang berinisial HR, bahwa pelayanan yang diberikan cukup cepat pegawainya ramah, sopan santun, dan baik.

Pendapat subjek diatas peneliti mencermati perlu ditingkatkan lagi pelayanan terhadap peserta, terlebih lagi layanan-layanan yang tidak sesuai keinginan peserta seperti pelayanan Rumah Sakit. Dari Pemaparan wawancara tersebut dapat dipahami bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan membuat solusi mengatasi kendala dalam pelayanan yakni dengan menerima semua komplain dan keluhan dari peserta sehingga akhirnya keluhan tersebut dievaluasi kembali oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan Menerima keluhan tersebut dengan baik dalam hal pelayanan. Dan cepat terselesaikan⁷⁸

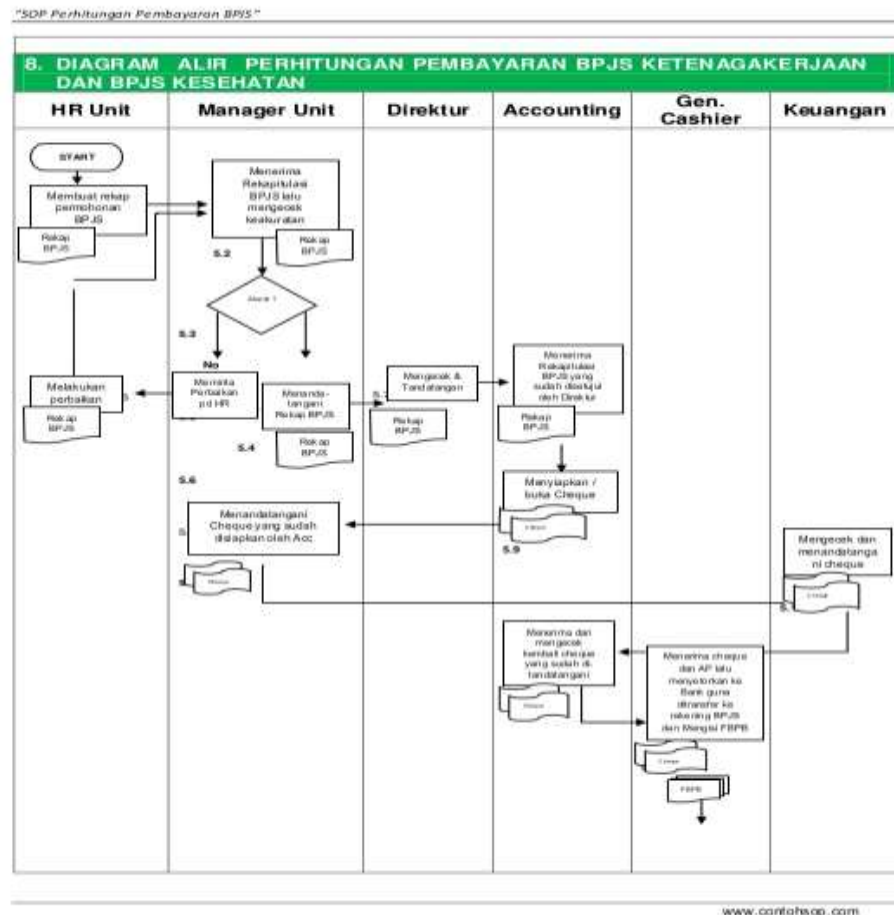
Dari hasil analisis dan pembahasan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa 3 Subjek peserta memberikan jawaban yang berbeda-beda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka

⁷⁷Wawancara dengan Peserta BPJS Kesehatan , Di Kantor Cabang Palangka Raya, 2 juli 2019

⁷⁸Wawancara dengan Ibu Nk, Kepala Bidang Keuangan dan Penagihan, di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, 3 Juli 2019

Raya, sesuai dengan keinginan dan harapan peserta yakni pelayanan yang baik dan memuaskan, terkait peserta banyak yang komplain terkait pelayanan dari rumah sakit yang dianggap tidak konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, hal ini juga dengan fasilitas yang kurang berkenan sesuai dengan kelas yang diinginkan, berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dianalisis berdasarkan SOP BPJS Kesehatan sebagai berikut:

- a. Standar Operasional Prosedur Pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya.



Direktur	5.7	Mengecek dan menandatangani Rekapitulasi yang diajukan oleh Pimpinan Unit	
Accounting	5.8	Menerima Rekapitulasi yang sudah disetujui oleh Direktur	
Accounting	5.9	Menyiapkan / buka Cheque sebesar nilai yang tercantum dalam masing masing Rekap BPJS tersebut.	Cheque
Manager Unit	5.10	Menandatangani Cheque yang sudah disiapkan oleh Accounting dan diserahkan ke Keuangan.	
Keuangan	5.11	Mengecek dan menandatangani cheque lalu dikembalikan lagi ke Accounting.	
Accounting	5.12	Menerima dan mengecek kembali cheque yang sudah ditandatangani oleh pejabat Keuangan.	
General Cashier	5.13	Menerima cheque dan lalu menyetorkan ke bank guna ditransfer ke rekening masing - masing BPJS dan mengisi Form Bukti Pembayaran Bank (FBPB).	Form Bukti Pembayaran Bank (FBPB)
Bank	5.14	Menerima cheque pembayaran dan melegalisir masing - masing bukti pembayaran, lalu FBPB Asli copy 1 dan copy 2 dibawa General Cashier.	
General Cashier	5.15	FBPB Asli copy 1 difile dan copy 2 diserahkan ke HR Unit sebagai tanda sudah dibayar iuran BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan.	
HR Unit	5.16	Menerima FBPB copy 2 sebagai bukti telah dibayar BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan oleh General Cashier	
HR Unit	5.17	Proses Selesai	

6. POLICY PROCEDURE

BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan

A. Program BPJS Ketenagakerjaan

- Program BPJS Ketenagakerjaan terdiri dari jaminan berupa uang / iuran yang meliputi:
 - a. Jaminan kecelakaan kerja

- b. Jaminan kematian
- c. Jaminan hari tua
- Jaminan kecelakaan kerja yang perincian besarnya iuran berdasarkan kelompok jenis usaha yaitu:
 - a. Kelompok I : 0.24% dari upah sebulan
 - b. Kelompok II : 0.54% dari upah sebulan
 - c. Kelompok III : 0.89% dari upah sebulan
 - d. Kelompok IV : 1.27% dari upah sebulan
 - e. Kelompok V : 1.74% dari upah sebulan
- Jaminan kematian, sebesar 0.30% dari upah sebulan.
- Jaminan hari tua sebesar 5.70% dari upah sebulan, dengan perincian sebagai berikut:
 - a. 3.70% ditanggung oleh perusahaan.
 - b. 2% ditanggung oleh tenaga kerja.
- Iuran jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian ditanggung sepenuhnya oleh pengusaha.

B. Program BPJS Kesehatan

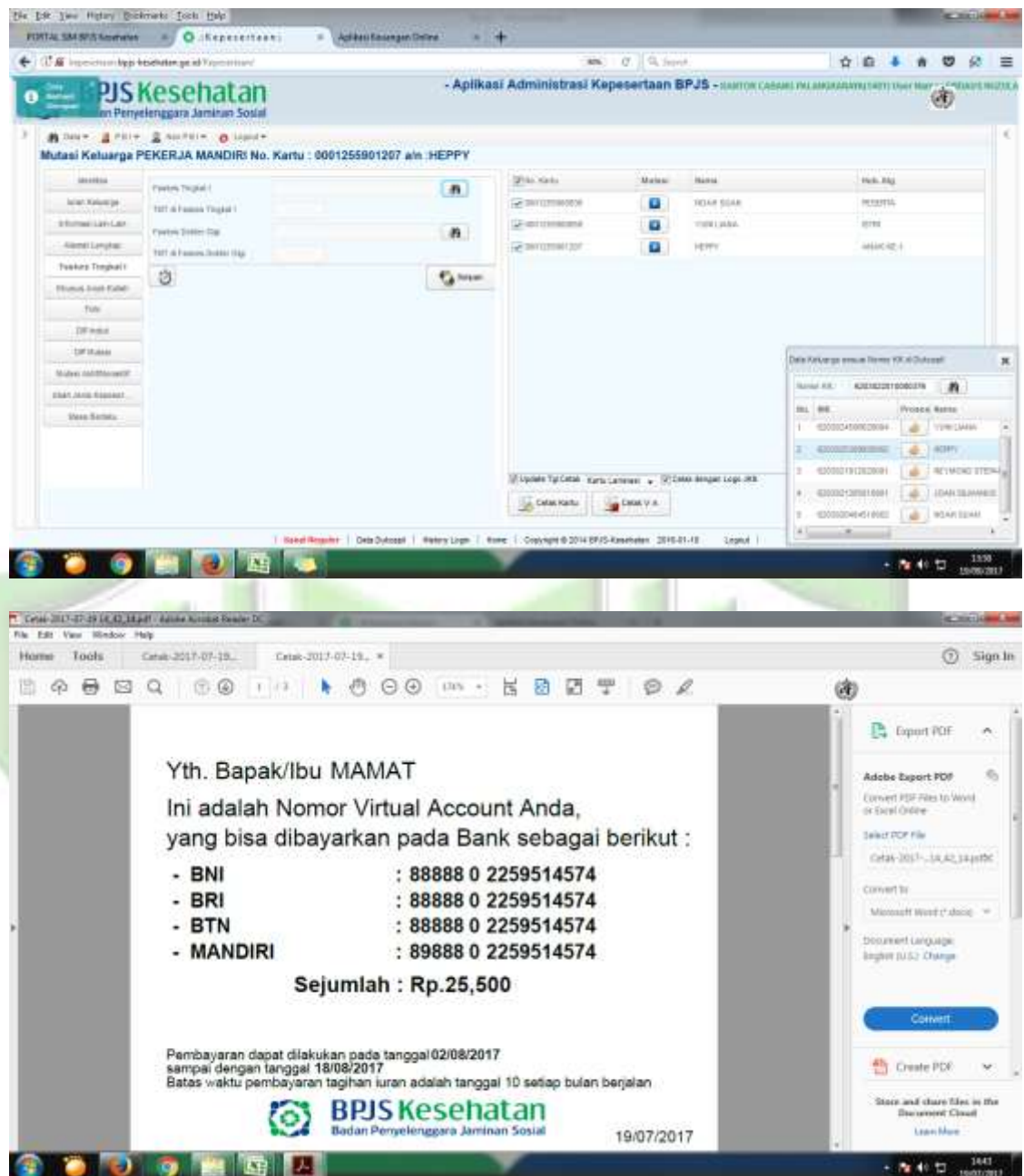
- Jaminan pemeliharaan kesehatan sebesar 4,5% dari upah sebulan, dengan perincian sebagai berikut:
 - a. 4% ditanggung oleh perusahaan.
 - b. 0.5% ditanggung oleh tenaga kerja.

7. TEKNIS PEMOTONGAN DAN PEMBAYARAN IURAN BPJS KETENAGAKERJAAN DAN BPJS KESEHATAN

- HR membuat rekap permohonan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS kesehatan. Kemudian rekap tersebut diajukan kepada Pimpinan Unit dan atau Presiden Direktur & CEO untuk di review.
- Setelah mendapat persetujuan dari Manager Unit atau Direktur, maka rekap tersebut diserahkan kepada Accounting untuk mendapat cheque sejumlah uang yang sesuai dengan permohonan yang disetujui.
- Pembayaran / penyetoran tunai harus dilakukan setiap bulan dan disetor lunas paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya dari iuran yang bersangkutan. General Cashier melakukan pembayaran BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan secara cash melalui Bank dengan menyertakan formulir yang diperlukan.
- Formulir bukti pembayaran yang telah disahkan oleh BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan yang telah dilegalisir oleh Bank diserahkan ke General Cashier dan personalia menyimpan copynya sebagai arsip.
- Besarnya upah sebagai dasar perhitungan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan mengacu pada upah minimum regional akan ditentukan kemudian oleh Corporate.

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PERHITUNGAN PEMBAYARAN BPJS KETENAGAKERJAAN DAN BPJS KESEHATAN			
1. TUJUAN : Mengatur semua pembayaran pemotongan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.			
2. RUANG LINGKUP : 1. Semua departemen baik di corporate maupun di unit. 2. Prosedur ini meliputi proses mulai dari proses perhitungan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan untuk setiap level sampai dengan pembayarannya.			
3. DEFINISI : 1. HRD Unit : Departemen HRD di masing-masing unit. 2. FBPB : Form Bukti Pembayaran Bank			
4. REFERENSI : 1. Formulir BPJS Ketenagakerjaan 2. Formulir BPJS Kesehatan 3. Policy Procedure			
5. PROSEDUR PERHITUNGAN PEMBAYARAN JAMSOSTEK			
TANGGUNG JAWAB	NO	AKTIVITAS	DOKUMEN
HR Unit	5.1	Membuat rekapitulasi permohonan pembayaran BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan	Rekapitulasi BPJS Ketenagakerjaan
Manager Unit	5.2	Menerima Rekapitulasi BPJS Ketenagakerjaan dan Rekapitulasi BPJS Kesehatan mengecek apakah sudah akurat	Rekapitulasi BPJS Kesehatan
Manager Unit	5.3	Jika rekapitulasi kedua BPJS sudah akurat maka go to 5.6 dan jika tidak akurat maka go to 5.4	
Manager Unit	5.4	Apabila tidak akurat maka meminta HR Unit untuk melakukan perbaikan.	
HR Unit	5.5	Melakukan pemeriksaan dan menginput ulang bilamana telah benar maka rekapitulasi tersebut diserahkan ke Pimpinan Unit	
Manager Unit	5.6	Menandatangani Rekapitulasi BPJS Ketenagakerjaan dan Rekapitulasi BPJS Kesehatan	

e-ID	
BPJS Kesehatan	Jkn
KARTU IDENTITAS PESERTA	
0001454320910	
PURWITO	
Tanggal lahir	: 13-03-1989
NIK	: 3327051303890004
Faskes Tingkat I	: Klinik Cempaka Putih (JST)
Kelas Rawat	: II (DUA)
	
29 10 2014	



Iuran sudah bayar kartu non aktif, aktivasi manual tidak bisa karena tidak memiliki tagihan. Cetak VA keterangan ket masa tunggu 14 hari. Peserta JKN kelas I yang tadinya hanya membayar Rp 80.000 per bulan harus membayar sebesar Rp 160.000. Kemudian untuk peserta JKN kelas II harus membayar iuran Rp 110.000 dari yang sebelumnya Rp 51.000. Sementara, peserta kelas

mandiri III dinaikkan Rp 16.500 dari Rp 25.500 per bulan menjadi Rp 42.000 per peserta.

Prosedur dan tata laksana pelayanan kesehatan bagi peserta jaminan kesehatan nasional, persyaratan Umum;

- 1) Peserta wajib memiliki identitas sebagai Peserta BPJS Kesehatan.
- 2) Peserta wajib terdaftar di 1 (satu) Fasilitas Kesehatan tingkat pertama.
- 3) Untuk pertama kali setiap Peserta didaftarkan oleh BPJS Kesehatan pada satu Fasilitas Kesehatan tingkat pertama yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan setelah mendapat rekomendasi dinas kesehatan kabupaten/kota setempat. Apabila tidak terdapat rekomendasi dari dinas kesehatan kabupaten/kota setempat, Fasilitas Kesehatan tingkat pertama akan ditetapkan oleh Menteri.
- 4) Peserta harus memperoleh pelayanan kesehatan pada Fasilitas Kesehatan tingkat pertama tempat Peserta terdaftar, kecuali dalam keadaan tertentu yaitu:
 - a) berada di luar wilayah Fasilitas Kesehatan tingkat pertama tempat Peserta terdaftar; atau
 - b. dalam keadaan kedaruratan medis.
- 5) Peserta harus memperlihatkan identitas Peserta yang berlaku untuk mendapatkan pelayanan. .
- 6) Apabila sesuai dengan indikasi medis Peserta memerlukan pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, Peserta wajib membawa surat rujukan dari Puskesmas atau Fasilitas Kesehatan tingkat pertama lain yang bekerjasama

dengan BPJS Kesehatan,⁷⁹ kecuali dalam keadaan gawat darurat, bencana, kekhususan permasalahan kesehatan pasien, dan pertimbangan geografis.

- 7) Seluruh Fasilitas Kesehatan baik tingkat pertama maupun tingkat lanjutan berkewajiban meneliti kebenaran identitas Peserta dan penggunaannya. Seluruh Fasilitas Kesehatan tingkat pertama maupun tingkat lanjutan baik yang bekerja sama maupun yang tidak bekerja sama yang telah memberikan pelayanan berkewajiban membuat surat bukti pelayanan yang harus ditandatangani oleh pemberi pelayanan dan Peserta atau anggota keluarganya.
- 8) Peserta wajib menyetujui penggunaan informasi tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan yang diterimanya oleh BPJS Kesehatan untuk kepentingan administrasi pembayaran pelayanan kesehatan. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama, Rawat Jalan Tingkat Pertama untuk mendapatkan pelayanan, peserta menunjukkan kartu identitas yang berlaku (proses administrasi). Setelah mendapatkan pelayanan Peserta menandatangani bukti pelayanan pada lembar yang disediakan. Bila hasil pemeriksaan dokter ternyata Peserta memerlukan pemeriksaan ataupun tindakan spesialis/sub-spesialis sesuai dengan indikasi medis, maka Fasilitas Kesehatan tingkat pertama akan memberikan surat rujukan ke Fasilitas Kesehatan tingkat lanjutan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sesuai dengan sistem rujukan yang berlaku.

- 9) Rawat Inap Tingkat Pertama. Persyaratan mendapatkan pelayanan :
Menyerahkan surat pengantar untuk dirawat dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Kewajiban sesudah pelaksanaan pelayanan :

⁷⁹ Info BPJS Kesehatan, *Optimalisasi peran Kesehatan Tingkat Pertama*, Edisi 2019, h. 6-7

a) Fasilitas Kesehatan membuat surat bukti rawat yang menyatakan bahwa Peserta telah mendapat perawatan, dimana tercantum tanggal masuk, tanggal keluar dan diagnosa penyakit.

b) Peserta menandatangani surat bukti perawatan. Pelayanan

Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan 1. Rawat Jalan Tingkat Lanjutan , pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan merupakan kelanjutan dari pelayanan tingkat pertama yang berdasarkan surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama kecuali dalam kondisi tertentu sehingga peserta tidak perlu membawa surat rujukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c) kewajiban sesudah mendapatkan pelayanan : peserta diwajibkan menandatangani surat bukti pelayanan yang menerangkan bahwa Peserta tersebut telah mendapat pelayanan dari Fasilitas Kesehatan yang bersangkutan dokter di Fasilitas kesehatan penerima rujukan berkewajiban memberikan jawaban surat rujukan kepada dokter yang merujuk disertai jawaban dan tindak lanjut yang harus dilakukan jika secara medis Peserta sudah dapat dilayani di Fasilitas Kesehatan yang merujuk. Rawat Inap Tingkat Lanjutan, persyaratan mendapatkan pelayanan, dengan menyerahkan surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan tingkat pertama atau Fasilitas Kesehatan lain kecuali dalam kondisi tertentu sehingga peserta tidak perlu membawa surat rujukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku..

Selain mendapatkan pelayanan tingkat pertama dan rujukan tingkat lanjutan, peserta juga berhak memperoleh alat kesehatan. Adapun obat-obatan, alat medis habis pakai, dan alat kesehatan yang dijamin berdasarkan pasal 32 Perpres Nomor 111 Tahun 2013 tentang jaminan kesehatan bahwa Pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis berpedoman pada daftar dan harga obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang ditetapkan oleh Menteri. Artinya jaminan obat, alat kesehatan, dan alat medis sekali pakai yang ditanggung hanya ada dalam daftar tanggungan, tidak semua obat, alat kesehatan, dan alat medis sekali pakai itu dijamin oleh BPJS. Adapun untuk peserta yang di daerahnya belum terdapat fasilitas kesehatan yang menunjang kebutuhan sejumlah peserta, maka BPJS wajib memberikan kompensasi. Kompensasi sebagaimana dimaksud berdasarkan pasal 32 ayat 2 Perpres nomor 111 tahun 2013 berupa penggantian uang tunai; pengiriman tenaga kesehatan; atau penyediaan Fasilitas Kesehatan tertentu.

Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik, tentunya akan didukung oleh ketersediaan administrator yang memiliki komitmen kepada publik, berupa pelayanan yang berkualitas, dan pelayanan yang tepat dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat.⁸⁰

⁸⁰ Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Graha Ilmu, tahun 2015, h. 5

b. Persepsi Peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan.

Persepsi merupakan proses internal yang dilalui individu dalam menyeleksi dan mengatur stimuli yang datang dari luar. Stimuli itu ditangkap oleh indera, dan secara spontan pikiran dan perasaan kita akan memberi makna atas stimuli tersebut. Informasi atau stimuli ditangkap oleh indera dengan cara mendengar, melihat, meraba, mencium, dan merasa. Stimuli dikirim ke otak untuk dipelajari dan diinterpretasikan. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensori. Stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Proses persepsi tidak dapat lepas dari proses dari penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Stimulus yang diindera kemudian oleh individu kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan, sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindera tersebut, dan proses ini disebut persepsi.

Persepsi responden terkait pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian responden bahwa jumlah petugas administrasi yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan administrasi. Tidak ada kontras pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi antara pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional maupun pasien umum, serta kemampuan petugas yang cukup baik

dalam memberikan pelayanan serta informasi terkait pelayanan administrasi⁸¹

Persepsi responden terkait pelayanan medis yang diberikan oleh pihak rumah sakit belum memuaskan, Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian responden bahwa pelayanan medis yang diberikan kepada responden dilakukan oleh dokter spesialis belum sesuai dengan jenis penyakit. Keramahan dokter, kesigapan dokter, serta kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan medis yang belum memuaskan.

Persepsi responden terkait pelayanan keperawatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap berbelit-belit. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian responden bahwa responden mendapatkan pelayanan keperawatan yang belum sesuai dengan harapan dan kebutuhan responden. Keramahan perawat, kesigapan perawat ketika dibutuhkan oleh responden serta kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan sangat minim, peserta beranggapan bahwa perlu ada perbaikan pelayanan di rumah sakit.

Persepsi responden terkait pelayanan rujukan yang diberikan oleh pihak rumah sakit belum sesuai. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian responden bahwa responden merasa dipersulit dalam memperoleh pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai pasien rujukan. Tidak adanya kontras pelayanan yang diberikan antara pasien rujukan maupun pasien gawat darurat.

Meskipun penilaian responden tentang pelayanan kesehatan yang diberikan, akan tetapi terdapat koreksi , kritik, dan saran terkait fasilitas yang

⁸¹Hasil Observasi dan wawancara dengan peserta pengguna Kartu BPJS Kesehatan, tgl 2 juli 2019, Kota Palangka Raya

disediakan oleh rumah sakit, yakni ruang rawat inap yang berupa bangsal dengan satu ruangan berisi dua puluh pasien tanpa disediakan penyekat antara masing-masing tempat tidur, tidak disediakannya kipas, serta pasien merasa jarak antar masing-masing tempat tidur relatif sempit. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan BPJS Kesehatan.

Faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan adalah banyaknya terjadi penunggakan pembayaran iuran, karena banyak peserta BPJS mengeluhkan pembayaran biaya pengobatan yang tak ditanggung sepenuhnya oleh BPJS. Peserta menilai, sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS seharusnya menyelenggarakan sistem jaminan sosial berdasar asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi semua rakyat Indonesia. mendesak pemerintah segera memperbaiki sistem dan pelaksanaan BPJS Kesehatan. "peserta juga berpendapat bahwa pemerintah harus memperhatikan pelayanan bagi masyarakat, agar pelayanan kesehatan yang layak dapat segera terpenuhi, dengan pola iuran yang wajib disetorkan peserta setiap bulannya lalu pihak BPJS akan memberikan pembiayaan kesehatan kepada peserta menandakan bahwa sejatinya diantara peserta terjadi ikatan saling menanggung, dimana sesama pesertalah yang menjamin resiko kesehatan peserta lainnya.

2. Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Maqashid syariah.

Menurut peserta BPJS Kesehatan, ada dua kondisi bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan untuk berobat. Pertama adalah melalui fasilitas kesehatan pertama dan mengikuti prosedur selanjutnya. Kondisi kedua adalah ketika

kondisi darurat dan langsung masuk Instalasi Gawat Darurat (IGD). Hal ini belum sesuai dengan SOP BPJS Kesehatan dikarenakan peserta yang ada pada kelas pertama apabila sewaktu-waktu melakukan pengobatan maka akan berada di kelas pertama namun ternyata sebagian peserta masih ada yang mengeluh dengan alasan kelas pertama sudah penuh kemudian dipindahkan di kelas kedua untuk mendapatkan perawatan sebagai mana mestinya.

Berdasarkan hasil penelitian melalui Observasi dan wawancara dengan ke 6 (enam) subjek diatas peserta sebagai subjek penelitian yang memberikan tanggapannya terhadap kualitas pelayanan administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya. Maka peneliti menganalisa bahwa ke 6 (enam) subjek tersebut secara umum memberikan tanggapan yang baik, namun apabila diamati diberbagai situasi dan kondisi saat ini banyak terjadi masyarakat yang mengeluh terkait pelayanan di rumah sakit doris silvanus karena belum mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan BPJS Kesehatan, Kantor Cabang Palangka Raya. Namun ada juga sebagian peserta mengeluh terkait pelayanan dari rumah sakit yang dianggap tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Terkait pembahasan tentang Maqashid Asy-Syari'ah tidaklah hanya sebagai pemuas nalar, tetapi juga memiliki tujuan praktis bagi iklim pemikiran dan kehidupan sosial umat Islam saat ini. Sebab, tujuannya adalah membantu umat Islam dalam memberikan aturan atau undang-undang terhadap berbagai kepentingan dan kemaslahatan yang ada, ketika munculnya berbagai kasus yang baru dan kompleks. Selain itu, untuk memutuskan satu pendapat hukum ketika terjadi perbedaan pandangan. Al-imam Al-ghazali. Mengatakan bahwa,

penjagaan terhadap maksud dan tujuan syariah adalah upaya mendasar untuk bertahan hidup, menahan faktor kerusakan dan mendorong terjadinya kesejahteraan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di kantor Cabang Palangka Raya, sudah berjalan dengan baik, dibuktikan dengan hasil penelitian melalui wawancara dengan beberapa peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan, dan kualitas pelayanan administrasi dalam perspektif Maqashid syariah, telah sesuai dengan pandangan Imam Al-Chazali yang mana tujuan utama syariah yaitu mendorong kesejahteraan manusia dan meningkatkan kepuasan manusia, sesuai dengan apa yang mereka butuhkan telah terpenuhi, dan ini dibuktikan dengan hasil penelitian melalui wawancara dengan peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan di kantor cabang Palangka Raya sebagai berikut:

a. Pentingnya Persepsi Peserta Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit ataupun puskesmas adalah belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan di rumah sakit masih menjadi kendala, karena pelayanannya belum

memuaskan peserta BPJS Kesehatan, peserta akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu/peserta. Maka apabila dikaitkan dengan pelayanan BPJS Kesehatan maka belum sesuai, karena dari ketepatan pelayanannya terhadap peserta belum memuaskan.
- 2) Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu peserta dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. harapan pelanggan terkait pelayanan yang diinginkan, namun berdasarkan hasil pengamatan observasi dan hasil wawancara, maka apabila dikaitkan dengan pelayanan BPJS Kesehatan, maka belum memuaskan karena sebagian peserta ada yang merasa diperlambat, ada yang merasa cepat. Padahal seharusnya pelayanan yang diterima oleh peserta seharusnya sesuai dengan apa yang diterima sesuai kebutuhan.
- 3) Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu/peserta. Sesuai dengan hasil pengamatan observasi dan wawancara sopan santun dan keramah tamahan pegawai terhadap peserta sudah sesuai menurut peserta BPJS Kesehatan. karena pada saat masuk mereka disambut dengan baik.
- 4) Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *empathy* ini memiliki ciri-ciri ; kemauan untuk melakukan

pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan. Pada sub ini apabila dikaitkan dengan pelayanan BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kepada peserta, maka sudah sedikit bagus karena setiap peserta yang datang, apabila peserta mengeluh ataupun mengadu maka semua keluhan mereka ditampung dan akan dievaluasi kembali oleh pihak pegawai BPJS Kesehatan.

- 5) Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. berdasarkan hasil observasi dan pengamatan peneliti dalam wawancara dengan salah satu peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan, peserta beranggapan bahwa belum sesuai memberikan perhatian tulus, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan peserta secara akurat dan spesifik.⁸²

Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada penyedia layanan tersebut. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa.

⁸²Abdul sabaruddin. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta;Graha Ilmu, tahun 2015, h. 12

Langkah pertama untuk mengatasi kesenjangan antara persepsi kepuasan pasien dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan adalah mengidentifikasi atau mengenal kebutuhan pasien dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dengan mengenal hal tersebut, maka akan memberikan suatu pemahaman yang lebih baik mengenai cara pasien mempersepsikan kualitas pelayanan sehingga rumah sakit akhirnya dapat memahami bagaimana seharusnya memberikan kepuasan terhadap upaya pencapaian dilakukan dengan prioritas perluasan penduduk yang dijamin dengan layanan terbatas atau dengan porsi biaya layanan yang dijamin terbatas. Konsentrasi pertama adalah bagaimana agar semua penduduk terjamin sehingga setiap penduduk yang sakit tidak menjadi miskin karena beban biaya yang tinggi. Kedua, memperluas layanan kesehatan yang dijamin agar setiap orang dapat memenuhi kebutuhan medis yang berarti semakin komprehensif..

b. Pentingnya Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Islam.

Pada hakikatnya ekonomi Islam adalah metamorfosa dari nilai-nilai dalam Islam yang mengajarkan tentang masalah-masalah ekonomi dalam kehidupan manusia. Menurut para ahli, ekonomi Islam adalah sebuah usaha sistematis untuk memahami masalah-masalah ekonomi, dan tingkah laku manusia secara relasional dalam perspektif Islam. Dari beberapa pendapat mengenai definisi ekonomi Islam, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan ekonomi Islam adalah suatu ilmu yang mengkaji tentang praktik-praktik ekonomi manusia dalam kesehariannya, baik itu untuk individu, keluarga, kelompok masyarakat maupun negara dalam rangka mengelola sumber daya

yang ada untuk menjadi suatu kegiatan produksi, distribusi, dan konsumsi yang tunduk terhadap perundang-undangan Islam, yakni Al-Qur'an dan Sunnah.

Dari penjelasan diatas, bisa disimpulkan bahwa, *Maqashid syariah* adalah maksud Allah. Selaku pembuat syariah untuk memberikan kemaslahatan kepada manusia, yaitu dengan terpenuhinya kebutuhan *dharuriyah*, *hajiah* dan *tahsiniyah*, Imam Al-Ghazali membagi tiga istilah kemaslahatan sebagai berikut:⁸³

1) *Dharuriyah* (Keperluan asasi).

Dalam konsep *dharuriyah* ini lebih mengutamakan kebutuhan manusia, maksud pemeliharaan *dharuriyah* ini adalah kebutuhan yang esensial bagi kehidupan manusia yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta, tidak terpenuhinya atau tidak terpeliharanya kebutuhan manusia, maka akan berakibat terancamnya kelima pokok diatas. Sebagaimana Allah berfirman;

وَنُنَزِّلُ مِنَ الْقُرْآنِ مَا هُوَ شِفَاءٌ وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ ۚ وَلَا يَزِيدُ الظَّالِمِينَ إِلَّا خَسَارًا

Dan Kami turunkan dari Al-Quran suatu yang menjadi penawar dan rahmat bagi orang-orang yang beriman dan Al-Quran itu tidaklah menambah kepada orang-orang yang zalim selain kerugian. (QS. Al-Isra; 82).⁸⁴

Dalam hadits dari Abu Hurairah *radhiyallahu 'anh*, Nabi *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda:

Barangsiapa meringankan sebuah kesusahan (kesedihan) seorang mukmin di dunia, Allah akan meringankan kesusahannya pada hari kiamat. (HR. Muslim, no. 2699).

⁸³ Kuat Ismanto. *Asuransi Perspektif Maqashid asy Syariah*. Yogyakarta; Pustaka pelajar, tahun 2016, h. 128-129

⁸⁴ *Ibidh*. 130

Berdasarkan penjelasan dari ayat dan hadits tersebut diatas apabila dikaitkan dengan pelayanan kualitas BPJS Kesehatan, maka dikategorikan belum sesuai dengan konsep dharuriyah karena ayat dan hadits tersebut diatas memerintahkan manusia agar meringankan kesusahan manusia, dengan cara mempermudah bukan mempersulit. Namun sesuai dengan kenyataan yang peneliti temukan dilapangan pada saat observasi dan wawancara, dari hasil pengamatan peneliti masih banyak sekali kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki di rumah sakit, hal ini timbul karena peserta masih banyak yang mengeluh terkait perbaikan pelayanan yang membuat mereka merasa belum memuaskan, maka dari itu kualitas pelayanan kesehatan khususnya perlu ada perbaikan, agar peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan merasa tidak kesulitan dalam hal pengobatan, hal ini diperkuat oleh salah satu peserta yang memang salah satu anggota keluarganya sudah sakit parah, dan segera dioperasi akan tetapi karena kendala rujukan rumah sakit yang terlalu berbelit menurut mereka, sehingga peserta pun kecewa dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan selama ini belum selaras dengan Maqashid syariah. Karena belum memenuhi tuntutan dharuriyah manusia apabila dikaitkan ⁸⁵

2) *Hajiyah* (Keperluan tambahan).

Hajiyah adalah kebutuhan sekunder dalam tingkatan kebutuhan. Kebutuhan hajiyah tidak seesensial dharuriyah, melainkan hanya menghindarkan manusia dari kesulitan dalam kehidupannya, tidak terpeliharanya kebutuhan ini tidak akan mengancam eksistensi kelima pokok

⁸⁵*Ibid* h, 131

kemaslahatan (agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta), tetapi hanya menimbulkan kesulitan, menurut Abdul Wahab Khalaf, masalah hajiyyah merujuk pada tujuan menghilangkan kesukaran manusia dan meringankan beban manusia, misalnya hal ibadah Allah meringankan (*rukhsah*) yaitu meringankan beban manusia dalam beribadah, seseorang boleh menjamak dan mengqashar shalat ketika bepergian jika memenuhi ketentuan yang berlaku, adapun hajiyyah, artinya sesuatu yang sangat diperlukan untuk menghilangkan kesulitan yang dapat membawa kepada hilangnya sesuatu yang dibutuhkan, tetapi tidak sampai merusak kemaslahatan umum, hajiyyah ini berlaku baik pada ibadah, kebiasaan, mu'amalat dan pada kriminal atau jinayat. Sebagaimana Allah berfirman:⁸⁶

وَمِنْهُمْ مَنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا
عَذَابَ النَّارِ

Dan diantara mereka ada orang yang berdoa: “Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan peliharalah kami dari siksa neraka” (QS. Al-Baqarah: 201).⁸⁷

Dalam sebuah hadits dari Anas bin Malik beliau mengatakan:

Doa yang lebih sering diucapkan Rasulullah. Ya Allah beriklan kepada kami kebaikan di dunia dan di akhirat, berikanlah pula kebaikan di akhirat dan lindungi kami dari adzab neraka. (HR. Bukhari no. 4522 dan Muslim no. 2690)

Berdasarkan penjelasan dari ayat dan hadits tersebut diatas, ayat dan hadits ini menganjurkan kepada masalah kebaikan dunia akhirat. Apabila dikaitkan dengan pelayanan BPJS Kesehatan selama ini, maka belum berjalan dengan baik ataupun selaras dengan tuntutan kemaslahatan hajiyyah manusia,

⁸⁶ *Ibid*, h, 132

⁸⁷ *Ibid*, h, 140

karena pelayanannya belum sesuai dengan apa yang diinginkan peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan, hal ini diperkuat oleh peserta BPJS Kesehatan dalam hal penunggakan, dimana dalam pembayaran dikategorikan menjadi tiga kelas, yaitu kelas satu, kelas dua, dan kelas tiga. apabila peserta tidak mampu bayar dikelas satu maka akan turun ke kelas dua namun pelayanannya pun disesuaikan dengan kelasnya masing-masing sesuai dengan seberapa besar biaya pembayaran sesuai kelasnya, dan begitu pun kelas dua dan tiga, hal ini akan lebih mempersulit peserta dalam mendapatkan pelayanan terbaik. Maka peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan selama ini belum selaras dengan Maqashid syariah. Karena belum memuaskan peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan. kemudian sewaktu-waktu salah satu anggota keluarganya memerlukan pelayanan pengobatan di rumah sakit tertentu maka akan dikenakan denda rawat inap hal ini akan mempersulit peserta dalam pengobatan tentu tidak mendapatkan pelayanan yang baik sesuai yang diinginkan.

3) *Tahsiniyah* (Kesempurnaan)

Konsep *tahsiniyah* ini yaitu kemaslahatan kepentingan yang menunjang peningkatan martabat manusia dihadapan masyarakat dan Tuhan-Nya sesuai kepatutan. Makna *tahsiniyah* adalah mengambil sesuatu yang lebih baik dari yang baik menurut adat kebiasaan menjauhi hal-hal jelek yang tidak diinginkan, *tahsiniyah* adalah apa yang terhimpun dalam batasan akhlak yang mulia, agar manusia bisa hidup dalam kebaikan dan menjadi hamba Allah yang baik. Sebagaimana Allah berfirman:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

Dan tiadalah kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam. (QS. Al-Anbiyaa: 107)⁸⁸

Adapun ayat diatas berkaitan dengan sebuah hadits shahih sebagai berikut:

Diriwayatkan dari Abu Hurairah Radiallah huanhu, dia berkata: Rasullallah Saw pernah bersabda, “Ketika Allah telah menyempurnakan ciptaan-Nya, ia menetapkan di dalam kitab-Nya yang ada di atas Arasy di sisi-Nya, Sesungguhnya kasih sayang-Ku mengalahkan murka-Ku

Berdasarkan penjelasan dari ayat dan hadits tersebut diatas, ayat dan hadits ini apabila dikaitkan dengan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan selama ini berarti belum memenuhi syariat di dalam konsep tahsiniyah karena masih terdapat keluhan terkait perbaikan pelayanan kesehatan yang belum memuaskan masyarakat berdasrakan sesuai dengan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan peserta pengguna kartu BPJS kesehatan, mereka berpendapat bahwa pelayanan saat ini yang mereka dapatkan terlalu berbelit di rumah sakit dalam hal masalah rujukan apalagi jika terjadi penunggakan dalam pembayaran misalnya maka otomatis kartu dinonaktifkan dan akan berdampak pada pengobatan mereka apabila sewaktu-waktu berobat, hal ini di perkuat oleh salah satu peserta BPJS Kesehatan yang mengatakan sewaktu-waktu salah satu anggota keluarganya memerlukan pelayanan pengobatan di rumah sakit tertentu maka akan di kenakan denda rawat inap hal ini akan mempersulit peserta dalam pengobatan tentu tidak mendapatkan pelayanan yang baik sesuai yang diinginkan. Maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Pelayanan BPJS Kesehatan Belum selaras dengan Konsep *Tahsiniyah*. Padahal Islam menganjurkan kepada masalah kebaikan dunia akhirat yang lebih mengutamakan agar tidak terjadi kezholiman, penindasan mengenai martabat manusia,. Tidak lain adalah memberi petunjuk dan peringatan agar bahagia

⁸⁸*Ibidh.* 130

dunia akhirat, rahmat Allah bagi seluruh alam, manusia, meliputi perlindungan, kedamaian, kasih sayang dan sebagainya, yang diberikan Allah terhadap makhluk-Nya. Baik yang beriman maupun yang tidak beriman.

Kesimpulannya bahwa *Maqashid Syari'ah* adalah konsep untuk mengetahui hikmah (nilai-nilai dan sasaran syara' yang tersurat dan tersirat dalam Al-Qur'an dan Hadits). yang ditetapkan oleh Allah ta'ala terhadap manusia adapun tujuan akhir hukum tersebut adalah satu, yaitu *mashlahah* atau kebaikan dan kesejahteraan umat manusia baik didunia

c. Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Maqashid syariah.

Tujuan penetapan hukum atau yang sering dikenal dengan istilah maqashid asy syari'ah merupakan salah satu konsep penting dalam kajian hukum Islam. Karena begitu pentingnya maqashid asy syari'ah tersebut, para ahli teori hukum menjadikan maqashid asy syari'ah sebagai sesuatu yang harus dipahami oleh *mujtahid* yang melakukan *ijtihad*. Adapun inti dari teori Maqashid syariah adalah untuk mewujudkan kebaikan sekaligus menghindarkan keburukan, atau menarik manfaat dan menolak mudharat. Istilah yang sepadan dengan inti dari Maqashid syariah tersebut adalah *maslahat*, karena penetapan hukum dalam Islam harus bermuara kepada maslahat. Salah satu tujuan Maqashid syariah yaitu menjaga akal. Untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, bahwa pada akhirnya peningkatan kualitas terpusat dan ditentukan oleh perbaikan. Berikut uraian tentang perlindungan Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang dikaitkan dengan *Maqashid syariah*:

- 1) Memelihara Agama (*Hifd ad-Din*) yaitu manusia memiliki kesiapan (potensi) untuk beriman, mendekatkan diri kepada Allah, kembali kepada-Nya dan minta pertolongan dalam menghadapi kesulitan, beragama sangat penting bagi manusia dan kebutuhan yang harus dipenuhi karena agamalah yang dapat menyentuh hati nurani manusia. Apabila dikaitkan dengan *Hifd ad Din* maka perlindungan pelayanan kualitas BPJS kesehatan terhadap peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan harus diutamakan karena hal ini merupakan kewajiban yang harus dipenuhi namun sesuai realita yang peneliti temukan tidak selaras dengan konsep *hifd ad din*, karena masih banyak peserta yang kesulitan dalam pelayanan kesehatan terutama. Sehingga peserta BPJS Kesehatan merasa pelayanan yang selama ini diberikan belum memuaskan, kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, dengan mempertimbangkan tingkat urgensi kesehatan termasuk menjalankan amanah UUD 1945, maka pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kemudahan akses pada fasilitas kesehatan.
- 2) Memelihara Jiwa (*Hifdzu Nafs*) yaitu jiwa sebagai salah satu aspek yang ditetapkan hukum islam merupakan aspek yang harus dilindungi, memenuhi kebutuhan yang diinginkan manusia. Jika kebutuhan pokok diabaikan maka akan terancam eksistensi jiwa manusia. Sama halnya jiwa apabila *Hiddzu nafs* dikaitkan dengan pelayanan BPJS Kesehatan selama ini belum sesuai karena kemaslahatan jiwa, perlindungan jiwa manusia masih terabaikan, hal ini menurut peserta BPJS Kesehatan apabila sakit dengan mendapatkan penyakit parah, mereka pun mendapatkan tenaga medis yang tidak sesuai ahli

dalam bidang penyakit tersebut, perwujudan kemaslahatan jiwa sebagai aspek positif belum mendapatkan haknya sesuai dengan apa yang diinginkan, pelayanannya masih kurang baik, karena masih jauh dari konsep memelihara jiwa atau *hifdzu nafs*. Letak kemaslahatan jiwa adalah rasa aman dalam jiwa, rasa aman dari hal yang merusak badan, adanya rasa sakit yang dirasakan sehingga tidak bisa melakukan aktivitas sehari-hari, hal ini kualitas pelayanan mempunyai peranan penting didalam memelihara jiwa tersebut.⁸⁹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقُلُوبَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاَنُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ
أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keridaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.. (QS. Al-Maidah:2)

Berdasarkan penjelasan pada ayat tersebut diatas secara fitrah, manusia telah kembali kepada kesadaran hati nurani yang memiliki kepentingan yang dapat dilindungi sebagai perlindungan jiwa, dalam konteks perlindungan jiwa ini adalah keberlangsungan jiwa ataupun anggota badan yang dimiliki seseorang, namun secara realita dalam kehidupan sehari-hari sesuai dengan pengamatan peneliti berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara apabila dikaitkan

⁸⁹ Ibid h, 140

dengan pelayanan BPJS Kesehatan tolong-menolong dalam hal kebaikan masih belum sesuai atau kurang sekali diterapkan baik itu dari pihak BPJS Kesehatan ataupun rumah sakit doris silvanus, karena pelayanan kesehatan yang diterapkan tenaga medis seringkali terabaikan, ini menjadi problem yang patut diperhatikan karena hal ini merupakan urgensi menyangkut nyawa seseorang yang dianggap atau diklaim oleh dokter bahwa penyakitnya sudah semakin parah, namun karena lebih mementingkan prosedur sesuai sistem rujukan yang dianggap berbelit-belit dianggap sebagai objek asuransi yang mematuhi prosedur kepemilikan berupa benda dan jasa, jiwa dan raga, kesehatan manusia hal ini juga merupakan tanggung jawab hukum serta semua kepentingan lainnya yang hilang rusak, rugim dan atau berkurang nilainya, namun demikian jiwa dan raga atau anggota badan tidak dapat dihargai dengan uang, hal ini juga melanggar asas kepatuhan dalam perlindungan jiwa, karenanyawa seseorang terancam, padahal apabila perlindungan jiwa dikaitkan dengan pelayanan BPJS Kesehatan dan dalam aspek Maqashid syariah tolong-menolong lebih dianjurkan demi kemaslahatan jiwa manusia yang terancam, dengan adanya tolong-menolong yang ada pada perlindungan kemaslahatan jiwa, maka perlu adanya perluasan cakupan falsafah saling tolong-menolong dalam kebaikan sekaligus hal ini demi menjaga kemaslahatan nyawa seseorang, tolong-menolong juga terdapat didalam semboyan BPJS Kesehatan yaitu dengan bergotong-royong semua akan tertolong. Namun pada kenyataannya dalam kehidupan sehari-hari banyak sekali peserta yang mengeluh karena merasa pelayanan dalam kesehatan yang didapatkan belum memuaskan apa yang diinginkan hajat hidup menyangkut

kepentingan orang banyak. Terlebih lagi perlindungan pada jiwa seringkali terabaikan.⁹⁰

3) Menjaga akal (*Hifdzu Aql*) yaitu menjaga akal merupakan salah satu aspek yang dilindungi oleh syara, oleh karena itu, harus dilindungi keberadaannya dari hal-hal yang akan merusaknya, keberadaan akal menempati posisi ketiga setelah perlindungan agama dan jiwa, ketentuan diatas apabila diabaikan maka akan mengganggu eksistensi akal sebagai salah satu aspek Maqashid syariah, perlindungan kemaslahatan jiwa kaitannya dengan pelayanan Kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan terhadap Peserta atau pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan, terletak pada aspek ijabiyah artinya terletak pada aspek perwujudan akal, manusia adalah mahluk Allah yang paling sempurna hal ini sesuai dengan surat attin ayat 4 yang menyatakan bahwa sesungguhnya manusia diciptakan dalam kondisi yang paling sempurna namun kesempurnaan ini tidak ada gunanya apabila manusia tidak memiliki akal. Akal manusia menduduki posisi penting. Allah memuji orang yang menggunakan akalnya demi kebaikan. Hal ini dikaitkan dengan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan seharusnya lebih di perhatikan lagi keinginan dari peserta BPJS Kesehatan, bahwa selama ini masih terdapat kerusakan pada pelayanan yang diberikan tidak semakin membaik, seharusnya diperbaiki pelayanan kesehatan yang ada sesuai dengan apa yang telah diinginkan sesuai dengan tingkat kebutuhan peserta atau pasien. Hal ini di dasarkan pada firman Allah yang berbunyi:

⁹⁰*Ibidh.* 141

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah SWT dan hendaklah mempersiapkan diri untuk memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah mengetahui apa yang telah kamu kerjakan (QS. Al-Hasr;18).

- 4) Menjaga keturunan (*Hifdzu Nasl*) yaitu persoalan keturunan dalam islam menjadi perhatian penting termasuk juga dalam aspek Maqashid syariah, persoalan ini diatur dalam aspek pernikahan sebagai aspek yang positif disyariatkannya menikah dan dilarang berzina. Apabila hal ini dikaitkan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan terhadap peserta, dan hal ini menurut pendapat dari salah satu peserta BPJS Kesehatan, apabila pelayanan kesehatan tidak baik maka hal ini akan berdampak kepada kami sebagai pasien. Sulit untuk menyembuhkan penyakit yang diderita, maka salah satu aspek yang bisa dilakukan adalah mengikuti program asuransi kesehatan, apabila pelayanan kualitas kesehatan tidak berjalan sesuai aspek Maqashid syariah, maka keturunan akan terancam dari ilustrasi sederhana misal, apabila kesehatan tidak ditangani dengan baik, maka akan membuat nyawa terancam, jika orang tua meninggal, sementara ia meninggalkan keluarga, anak, istri dan anak masih kecil tentu ini menjadi problem, bisa saja anak dalam usia tersebut yang masih sekolah tidak bisa melanjutkan sekolahnya karena penyandang dana telah tiada atau kondisi lebih buruk lagi, ia tidak mampu menjalankan kehidupan yang lebih layak secara ekonomi.

5) Menjaga harta (*Hifdzu Maal*) yaitu nilai kemaslahatan harta dalam islam terletak pada tetap terjaganya harta dari kerusakan, kepunahan, maupun gangguan dari orang lain, hal ini apabila dikaitkan dengan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan maka belum sesuai atau selaras karena kerugiannya terletak pada apabila peserta rutin dalam melakukan pembayaran setiap bulan sesuai dengan besaran premi dengan kelas yang ia tempati, hal ini diamati secara sederhana apabila seseorang rutin dalam pembayaran namun tidak mendapatkan haknya dalam pemenuhan kesehatan sesuai dengan besaran biaya yang ia bayarkan maka kerugian yang ia dapatkan hal ini tidak sesuai dengan Maqashid syariah, karena aspek maqashid syariah lebih mengutamakan kemaslahatan harta untuk kepentingan kebaikan, maka aspek yang menangani pada permasalahan ini adalah aspek kerugian peserta pada harta, karena tidak mendapatkan kualitas pelayanan jasa atas penangulangan risiko atas kerugian.

Berdasarkan penjelasan dari kelima indikator dari Maqashid syariah maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan belum sesuai dalam perspektif Maqashid syariah, karena hal ini apabila dikaitkan dengan penjagaan atau perlindungan terhadap jiwa (*hifz al-nafs*). Maka belum sesuai karena Islam telah mensyariatkan (mengatur) hak-hak asasi manusia secara komprehensif dan mendalam. Islam mengaturnya dengan segala macam jaminan yang cukup untuk menjaga hak-hak tersebut. Islam membentuk masyarakatnya diatas fondasi dan dasar yang menguatkan dan memperkuat hak-hak asasi manusia ini. Hak pertama dan paling utama yang diperhatikan islam ialah hak hidup, hak yang disucikan dan tidak boleh dihancurkan kemuliaannya. Di sinilah

nilai jiwanya. Manusia adalah ciptaan Allah SWT, dalam firmanNya al-Qur'an surat an-Naml ayat 88 ialah :

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ ۚ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ
كُلَّ شَيْءٍ ۚ إِنَّهُ حَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ

Artinya : “Dan kamu lihat gunung-gunung itu, kamu sangka dia tetap di tempatnya, padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (Begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu; Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”⁹¹

Islam menganjurkan untuk mengutamakan keutuhan terpenting (*masalahah*) agar sesuai dengantujuan Maqashid syariahadalah pemikiran atau kekuatan barang tau jasa yg mengandung elemen dasar dan tujuan kehidupan umat manusia didunia dan perolehan pahala di akhirat.*Maslahah* ini tidak dapat dipisahkan dari Maqashid syariah, Maqashid syariah merupakan perintah yang pada hakikatnya kembali untuk kemaslahatan hamba Allah di dunia dan akhirat. Tujuan syariat itu dapat menentukan perilaku konsumen/peserta sebagai pelanggan dalam Islam dan tercapainya kesejahteraan umat manusia. Semua barang dan jasa yang dapat memiliki kekuatan untuk memenuhi 5 komponen pokok. berkaitan dengankelima pokok itu perlu mendapat perhatian.Perusahaan dilarang memberikan akses negatif dalam kegiatan yang akan mengganggu rusaknya akan pikiran manusia. Islam melarang umatNya mengkonsumsi atau memproduksi makanan dan minuman yang dapat merusak akan karena akan mengancam eksistensi akalNya⁹².Kesimpulannya bahwa *Maqashid Asy Syari'ah* adalah konsep untuk mengetahui hikmah (nilai-nilai

⁹¹Kuat Ismanto, *Asuransi perspektif maqashid asy syariah*, yogyakarta;pustaka pelajar, tahun 2016, h. 144-145

⁹²Ika Yunia Fauzia Dan Abdul Kadir Riyadi. *Prinsip dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-syariah*. tahun 2014, h. 66-67

dan sasaran syara' yang tersurat dan tersirat dalam Al-Qur'an dan Hadits). yang ditetapkan oleh Allah ta'ala terhadap manusia adapun tujuan akhir hukum tersebut adalah satu, yaitu *mashlahah* atau kebaikan dan kesejahteraan umat manusia baik didunia, Maka BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya belum mengutamakan konsep Maqashid syariah



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Mengacu pada permasalahan dan pernyataan yang ada pada rumusan masalah diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, terhadap peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan dalam segi pelayanannya belum berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan, karena masyarakat masih banyak yang mengeluh dengan pelayanan dari rumah sakit, sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai karena belum tersedia sepenuhnya, dan juga pelayanan sistem rujukan dari rumah sakit dianggap berbelit-belit, dengan banyak nya keluhan dari peserta sehingga para pegawai loket BPJS Kesehatan menyediakan tempat menampung aspirasi seperti kotak saran dan pegawai melayani dengan sikap sopan ramah sehingga peserta merasa nyaman dan tidak kalah penting kondisi keamanan kendaraan terjaga serta kesediaan petugas dalam menyampaikan dan memberikan informasi dengan cara komunikasi kepada peserta yang ramah dan mudah dimengerti. Ada beberapa cara yang dilakukan BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya dalam peningkatan kualitas pelayanan yakni, senyum, sopan santun, rendah hati, kenyamanan, keamanan dan fasilitas yang diberikan kepada peserta pengguna BPJS Kesehatan, hal ini dilakukakan agar peserta merasa betah dan nyaman dalam melakukan transaksi, pelayanan yang dilakukan tetap berjalan dengan baik lancar.

2. Dari beberapa persepsi tentang pelayanan menurut peserta BPJS Kesehatan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dalam perspektif Maqashid syariah belum menerapkan pelayanan yang begitu baik, hal ini dapat dirasakan oleh Peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Palangka Raya, namun pelayanan administrasi di kantor BPJS Kesehatan menurut peserta terkadang cepat, dalam melakukan administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya ini, hal ini di harapkan dapat dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan, BPJS Kesehatan kantor cabang Palangka Raya, juga harus berpedoman bahwa peserta pengguna kartu BPJS Kesehatan harus dilayani dengan sebaik-baik mungkin, mengingat peserta tersebutlah yang akan memberikan keuntungan bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya agar terus hidup dan berkembang

B. Saran

Setelah peneliti mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya terhadap peserta, kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Melihat pelayanan yang belum berjalan dengan baik maka BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya tetap melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan selalu memperhatikan kritik dan saran dari pasien sebagai bahan intropeksi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas serta kesesuaian dengan peraturan yang berlaku. Badan Penyelenggara jaminan Sosial Kesehatan

Kantor Cabang Palangka Raya agar dapat Meningkatkan Lagi Kualitas Pelayanannya agar lebih lagi Memuaskan Peserta.

2. Untuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya agar dapat memperbaiki pelayanan di rumah sakit, meningkatkan Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, baik itu tempat parkir, barang dan jasa, agar peserta lebih nyaman dan peserta bertambah lebih banyak, maka harus diimbangi dengan fasilitas yang baik dan lengkap sehingga dapat memuaskan peserta BPJS Kesehatan nantinya, dan tentunya hal ini untuk kemajuan Dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya itu sendiri ke depannya.



DAFTAR PUSTAKA

b. Buku

Hayat.. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok-Rajawali Pers/PT RajaGrafindo Persada. 2017

Sugiyono,*Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung;Alfabeta. 2010

Abdul Sabarudin,*Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik, teori konsep dan aplikasi*, Yogyakarta;Graha Ilmu. 2015

Buku Panduan Layanan Bagi Peserta JKN-KIS.

Chaerul Umam, *Ushul Fiqih*. Bandung; Cv Pustaka setia.

Al-qardawi, *Fiqih maqashid Syariah*. 2010

Kuat Ismanto,*Asuransi Perspektif Maqasid Asy Syariah*.yogyakarta; Pustaka Pelajar. 2016

Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Kedua Puluh Tiga, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2016

Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok-Rajawali Pers/PT RajaGrafindo Persada. 2017

Suharsimi Arikunto,*Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta. 2005

Nurmah semil,*Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*. Jakarta: prenadamedia group. 2018

Ika Yunia Fauzia Dan Abdul Kadir Riyadi.*Prinsip dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-syariah*.2014

Buku Info BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya. Diterbitkan oleh BPJS Kesehatan. 2019

Brosur BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya. Diterbitkan oleh BPJS Kesehatan. 2019

c. Jurnal/skripsi.

piiii17.blogspot.com › 2017/11 › maqashid-syariah-pemikiran-imam-al-ghazali

6 Nov 2017 - PPs PI - MIAI FIAI UII 2017.

Jucky Nirwan, Penerapan kebijakan sistem dan akad pada badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan Prespektif Ekonomi Islam, Skripsi, Palangka Raya. Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. 2017

Cahuur Usman. Analisis Pengelolaan BPJS kesehatan Dalam Prespektif Islam, Skripsi, Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2016

Ahmad Warson Munawwir, al-Munawwir Kamus Arab-Indonesia, cet. 14, Surabaya: Penerbit Pustaka Progressif, 1997

Muhammad Firdaus, *Dkk, Dasar Dan Strategi Pemasaran Syariah*, jakarta: Renaisan, Departemen Agama republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahannya Edisi Revisi*, Surabaya: Karya Agung. 2006

BPJS. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Asuransi Kesehatan, 2014. Diterbitkan oleh BPJS Kesehatan.

C. Internet

<http://www.pengertiankualitas.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html>(Online 18 Agustus 2019). Pukul 21.15 WIB

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>. Html (Online 6 juli 2019). Pukul 22.19 WIB

<http://pend-ekonomi.blogspot.com/2012/07/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html>. (Online tgl 8 juli 2019). 22.13 WIB

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>. (Online 7 juli 2019). 19. 00 WIB.

Dikutip dari Wahyu Wibawa, menyatakan bahwa dalam Maqashid Syariah. Pemikiran Imam Al-Ghazali. 2012.
qamaruddinshadie.blogspot.com/2012/04/maqashid-syariah.. (Online 8 juli 2019) 17.00 WIB